

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(НИУ «БелГУ»)**

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБОЙ
(НА МАТЕРИАЛАХ ИФНС Г. БЕЛГОРОД)**

Выпускная квалификационная работа
обучающейся по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
заочной формы обучения, группы 05001255
Есютиной Елены Сергеевны

Научный руководитель
кандидат социологических наук,
ст. преподаватель Давтян Д.В.

БЕЛГОРОД 2017

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| РАЗДЕЛ I. | |
| ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ | 10 |
| РАЗДЕЛ II. | |
| АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ ИФНС Г. БЕЛГОРОДА | 31 |
| РАЗДЕЛ III. | |
| НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ ИФНС Г. БЕЛГОРОДА | 50 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 71 |
| СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ | 75 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 85 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Совершенствование организации предоставления государственных услуг, повышение их качества и доступности в последние годы стало одним из приоритетных направлений деятельности Правительства РФ. Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» установлено, что к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%, а доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме – не менее 70 процентов¹.

Внедрение государственных услуг в налоговой сфере направлено на повышение эффективности государственного управления в сфере налогообложения с целью обеспечения стабильного поступления налогов и сборов в бюджетную систему и развития процессов предоставления услуг налоговыми органами налогоплательщикам. Одним из приоритетных направлений деятельности Федеральной налоговой службы России (далее ФНС) является создание благоприятных условий для обслуживания налогоплательщиков. Наибольшую популярность и актуальность в последние годы приобретает развитие электронного взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками, цель которого – практически полное исключение очного взаимодействия и переход на бесконтактное общение. Для этой цели ФНС РФ непрерывно совершенствует онлайн-сервисы на сайтах налоговых органов и активно разрабатывает и внедряет новые. Для россиян уже давно стали привычными предоставление налоговой отчетности через Интернет,

¹ См.: Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

получение электронных услуг ФНС РФ (информация об ИНН, о задолженности по налогам перед бюджетом, сведения из Единого государственного реестра юридических лиц и Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей и другие).

Необходимо отметить, что развитие системы оказания государственных услуг в электронном виде способствуют превращению налоговой службы из фискального органа в сервисную компанию. Главной целью в данной работе является создание положительного имиджа налоговых органов, ассоциируемых с гарантией предсказуемости, единообразия и последовательности налоговой политики государства, а также установление партнерских отношений между налоговыми органами и налогоплательщиками при соблюдении баланса интересов каждой из сторон.

Таким образом, актуальность темы исследования обусловлена:

- построением в России «сервисного государства», в котором первостепенная роль отводится предоставлению услуг населению;
- развитием форм и методов взаимодействия органов государственной власти и населения, основанной на применении современных информационных технологий;
- объективной необходимостью повышения качества и доступности электронных услуг, предоставляемых органами государственной власти.

Степень изученности темы исследования. На протяжении последних десятилетий большое внимание ученых уделялось вопросам переосмысления роли государства в жизни общества, а также характера взаимоотношений органов власти с населением и хозяйствующими субъектами. Все это нашло отражение в концепции «нового государственного управления», представленной трудами таких зарубежных авторов, как Х. Вольман, Д.

Кэттл, Д. Осборн, П. Пластрик, К. Худ и др¹. Среди отечественных исследователей следует выделить работы П.П. Кошкина, Д.Г. Красильникова, О.В. Сивинцевой, Е.А. Троицкой, А.В. Оболонского, Л.В. Сморгунова².

Существенное значение для квалификационной работы имели научные труды, посвященные вопросам построения в России «сервисного государства», таких авторов, как Е.А. Васильева, В.Н. Зайковский, А.В. Клименко, Я.В. Коженко³.

Вопросам применения информационных технологий в органах государственной власти и управления, а также разработке и реализации технологий электронного правительства посвящены работы Е.Г. Васильевой, Д.В. Кононенко, Р.Р. Газизова, А.А. Ефимова⁴.

¹ См.: Hood C. A Public management for all seasons? // Public Administration. 1991 vol. 69; Kettl D. The Global Public Management Revolution: A Report on the Transformation of Governance. Washington, 2000; Wollmann H. Evaluation in public-sector reform: Toward a 'third wave' of evaluation? Cheltenham/Northampton, 2003; Осборн Д., Пластрик П. Управление без бюрократов: Пять стратегий обновления государства. М., 2001.

² См.: Кошкин П.П. Традиционно-бюрократическая идеология и «новый менеджизм» (сравнительный анализ) // Теория и практика общественного развития. 2007. № 1; Красильников Д.Г., Сивинцева О.В., Троицкая Е.А. Современные западные управленческие модели: синтез New Public Management и Good Governance // ARS ADMINISTRANDI. 2014. № 2; Оболонский А.В. Кризис бюрократического государства. Реформы государственной службы: международный опыт и российские реалии: монография. М., 2011; Сморгунов Л.В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «Governance» // Полис. Политические исследования. 2003. № 4.

³ См.: Васильева Е.А. Административная реформа в Российской Федерации: цели, задачи, итоги // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2014. № 16; Зайковский В.Н. «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? // Дайджест-финансы. 2014. № 3; Клименко А.В. Десятилетие административной реформы: результаты и новые вызовы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. № 1; Коженко Я.В. Концепции «сильного» и «сервисного» государства в контексте модернизации государственного управления в России: общее и отличное // Фундаментальные исследования. 2012. № 3-3.

⁴ См.: Васильева Е.Г., Кононенко Д.В. Современные интерпретации концепции электронного государства (электронного правительства) // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 5: Юриспруденция. 2016. № 1 (30); Газизов Р.Р. Перспективы развития технологий электронного государства в России // Ленинградский юридический журнал. 2015. № 2 (40); Ефимов А.А. Перспективы совершенствования системы электронного правительства как элемента открытой демократии в России // Вестник Забайкальского государственного университета. 2016. Том 22. № 3.

Вопросы предоставления государственных услуг, включая электронные услуги, служат предметом анализа в публикациях А.А. Антипова, Л.А. Гавриловой, Е.М. Гришановой, С.С. Цукаря¹.

Отдельные аспекты предоставления государственных услуг Федеральной налоговой службой РФ рассмотрены в работах Т.А. Ефремовой, Л.И. Ефремовой, Т.П. Новиковой, Е.С. Устинович, З.М. Хашевой, Ю.В. Серпкова, Г.Я. Чухниной².

Несмотря на большое количество работ, посвященных вопросам предоставления государственных услуг в электронном виде, многообразие форм и методов взаимодействия налоговых органов с различными категориями налогоплательщиков, а также возникающие проблемы комплексно не рассмотрены.

В качестве **проблемы** исследования выступает противоречие между необходимостью повышения качества предоставления государственных услуг в электронном виде и недостаточным уровнем развития культуры информационного взаимодействия налогоплательщиков и налоговых органов.

Объектом исследования является система взаимодействия граждан и органов власти.

¹ См.: Гаврилова Л.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в России: современное состояние и основные направления совершенствования // Сервис plus. 2015. Том 9. № 2; Гришанова Е.М., Антипов А.А. Проблемы оказания услуг в рамках электронного правительства // Т-Comm - Телекоммуникации и Транспорт. 2015. Том 9. № 7; Цукарь С.С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме // Управленческое консультирование. 2014. № 10 (70).

² См.: Ефремова Т.А., Ефремова Л.И. Развитие системы оказания государственных услуг налоговыми органами физическим и юридическим лицам на основе информационных технологий // Экономика. Налоги. Право. 2015. № 1; Устинович Е.С., Новикова Т.П. Совершенствование налогового администрирования с учетом развития информационных технологий // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2011. № 4; Хашева З.М., Серпков Ю.В. Внедрение передовых информационных технологий в налоговых органах России // Научный вестник Южного института менеджмента. 2014. № 1; Чухнина Г.Я. Анализ использования электронных услуг в налоговой сфере // Экономический анализ: теория и практика. 2014. № 15 (366).

Предмет исследования – организация предоставления государственных услуг в электронном виде Федеральной налоговой службой РФ.

Цель квалификационной работы – разработка рекомендаций по повышению эффективности взаимодействия Федеральной Налоговой Службы РФ с налогоплательщиками – физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями – в сфере предоставления государственных услуг в электронном виде.

Для реализации поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

- изучить организационно-правовые основы предоставления Федеральной Налоговой Службой государственных услуг в электронном виде;
- проанализировать процесс организации предоставления электронных услуг ИФНС г. Белгорода;
- определить направления повышения эффективности предоставления электронных услуг ИФНС г. Белгорода.

Теоретико-методологической основой исследования являются положения концепции «нового государственного управления», сформулированные Д. Кэттл, Д. Осборном, П. Пластриком, К. Худом¹. В дипломной работе использованы методы анализа и синтеза, позволившие разложить изучаемый материал на единицы, изучить отдельные части элементов и создать образ целого, рассмотреть взаимодействие составных частей. Также использован метод восхождения от абстрактного к целому, позволивший через последовательные этапы создать картину целостного воспроизведения.

¹ См.: Hood C. A Public management for all seasons? // Public Administration. 1991 vol. 69; Kettl D. The Global Public Management Revolution: A Report on the Transformation of Governance. Washington, 2000; Wollmann H. Evaluation in public-sector reform: Toward a 'third wave' of evaluation? Cheltenham/Northampton, 2003; Осборн Д., Пластрик П. Управление без бюрократов: Пять стратегий обновления государства. М., 2001.

Эмпирическую базу квалификационной работы составили федеральные нормативные правовые акты¹, нормативные правовые акты Федеральной налоговой службы РФ².

Научно-практическая значимость исследования заключается в том, что выявленные в нем предложения и рекомендации могут быть использованы в процессе совершенствования работы ФНС по оказанию налогоплательщикам государственных услуг в электронном виде.

¹ См.: Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти: Распоряжение Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р (ред. от 20.05.2014) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде: Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р (ред. от 28.12.2011) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг: Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства РФ от 26 марта 2016 г. № 236 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»: Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 313 (ред. от 21.10.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)»: Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² См.: Об утверждении и реализации Политики ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015-2018 годы: Приказ ФНС России от 31 августа 2015 г. № ММВ-7-17/371@ // URL: https://www.nalog.ru/html/sites/www.new.nalog.ru/docs/about_fts/docs/polit31082015.pdf (дата обращения: 10.11.2016); О размещении на Интернет-сайте ФНС России сервисов для оказания в электронном виде государственной услуги по учету физических лиц и предоставлению сведений об ИНН физического лица: Письмо Федеральной налоговой службы РФ от 20 сентября 2010 года № МН-37-6/11600@ // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Структура выпускной квалификационной работы включает введение, три раздела, заключение, список источников и литературы и приложения.

РАЗДЕЛ I. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Качественные преобразования общественной жизни в индустриально развитых странах Запада в 80–90-х годах XX века, вызванные процессами глобализации и информатизации, привели к изменениям в экономической, политической и культурной жизни человека и общества. Происходящие изменения не обошли и сферу социального управления, элементом которого является система государственного управления. Стало очевидным, что административная система государственного управления, описанная в концепции рациональной бюрократии М. Вебера¹, уже не могла обеспечить устойчивое социально-экономическое развитие государств, социальное благополучие граждан. Традиционная бюрократическая система управления начинала постепенно замещаться новой моделью – постбюрократической, основанной на концепции нового государственного управления (New Public Management).

Сторонники концепции New Public Management акцентируют внимание на двух факторах, служащих ее преимуществами – эффективности и экономике: ограниченность ресурсов развития общественного сектора требует применения лучших практик управления, обеспечивающих эффективность и результативность деятельности.

Реализация указанной концепции предполагала инкорпорацию в сферу государственного управления технологий управления бизнес-структурами и развитие конкурентных отношений между государственными и частными компаниями посредством внедрения в государственный аппарат духа предприимчивости, инициативы, заботы о клиенте, что в целом позволило бы сделать государство более демократичным, прозрачным и доступным для граждан. Концепция нового государственного управления характеризуется кардинальным пересмотром традиционного места государства в жизни

¹ См.: Вебер М. Избранные произведения. М., 1990.

общества, поскольку отдает приоритет подходу к государству как к служащему, основной функцией которого является производство общественно значимых услуг. Как отмечают Д. Осборн и П. Пластрик: «основная продукция любых государственных учреждений – разнообразные гражданские услуги населению, от сугубо бытовых (снабжение энергией или лекарствами) до защиты самой жизни граждан (правоохранительные, пожарные службы, оборона страны и т.п.)»¹. Очевидно, что при таком подходе государство и его органы становятся более чувствительными и отзывчивыми к нуждам общества, стремятся предоставлять более качественные услуги и лучше заботятся о публичных благах.

Проанализировав публикации западных² и отечественных исследователей³, отметим, что основные идеи концепции нового государственного управления целесообразно изложить сквозь призму задач модернизации государственного управления, в частности:

- применение в государственном секторе менеджмент-технологий коммерческих компаний;
- осуществление деятельности по исполнению государственных функций в соответствии с принципом «клиентоориентированности»;
- стремление к экономии бюджетных ресурсов;
- использование методов и механизмов управления по результатам;
- делегирование части полномочий с целью высвобождения ресурсов и повышения качества самоуправления;

¹ См.: Осборн Д., Пластрик П. Управление без бюрократов: Пять стратегий обновления государства. М., 2001. С. 148.

² См., например: Hood C. A Public management for all seasons? // Public Administration. 1991 vol. 69; Kettl D. The Global Public Management Revolution: A Report on the Transformation of Governance. Washington, 2000; Wollmann H. Evaluation in public-sector reform: Toward a 'third wave' of evaluation? Cheltenham/Northampton, 2003.

³ См., например: Кошкин П.П. Традиционно-бюрократическая идеология и «новый менеджери́зм» (сравнительный анализ) // Теория и практика общественного развития. 2007. № 1; Оболенский А.В. Кризис бюрократического государства. Реформы государственной службы: международный опыт и российские реалии: монография. М., 2011; Сморгунов Л.В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «Governance» // Полис. Политические исследования. 2003. № 4.

- модернизация корпоративной культуры государственной службы;
- сокращение избыточных, дублирующих и неэффективных функций органов управления;
- усиление конкуренции в сфере оказания государственных услуг и повышение их качества.

Необходимо отметить, что все вышеперечисленные идеи подчиняются цели создания экономного, рационального, результативного и «гибкого» государства, привлекательного для граждан – «клиентов» и способного к «разумной» трате бюджетных средств.

Таким образом, ключевым аспектом концепции нового государственного управления выступает ориентация деятельности органов власти на удовлетворение запросов потребителей государственных услуг как базовой ценности. В этой связи можно говорить о смене самой парадигмы государственного управления, заключающейся в переходе от идеи «граждане для государства» и «государство для выполнения функций» к задаче «государство для граждан». Гражданин все в большей мере начинает рассматриваться как клиент и потребитель услуг: «правительство не правит, а предоставляет услуги населению», то есть оно берет на себя роль производителя общественных благ.

Стремление государств повысить качество управления путем реализации на практике главного принципа концепции нового государственного управления – внедрить в систему государственного управления инструменты, методы, технологии, выработанные бизнес-структурами – стало отправной точкой проводимых по всему миру административных реформ. Трансформация традиционной модели государственного управления началась с Великобритании, но очень быстро охватила и другие страны. В 1990-е годы «новый государственный менеджмент» стал одним из доминирующих направлений модернизации административных систем во всем мире. Как справедливо отметил Дж.

Кеттл: «это движение можно назвать поразительным по своим масштабам, так как в нем принимало участие значительное число наций, использующих столь похожие стратегии преобразований в столь короткий промежуток времени»¹. Одним из факторов, способствовавших широкому распространению указанных практик, была позиция Всемирного Банка, МВФ и ОЭСР², выступавших защитниками реформ в духе нового государственного управления. В географическом плане, волна изменений захлестнула весь мир: от США, Новой Зеландии, Швеции до Индии, Китая и Монголии.

В международной практике изменения институтов (отношений, организаций, правил функционирования) исполнительной власти определяются понятием «административная реформа». Под этим термином понимаются «комплексные изменения в системе государственного управления как в функционировании самих органов администрирования (внутренние административные процессы и процедуры), так и в организации взаимодействия с гражданами и различными общественными институтами и организациями»³. Традиционными ориентирами административных реформ, проводимых в разных странах мира, явились: повышение качества общественных услуг (включая государственные); экономичность общественного сектора (снижение удельных расходов на исполнение государственных функций и оказание услуг); укрепление исполнительной дисциплины (обеспечение исполнения указов, постановлений, решений, планов).

В середине 2000-х годов в список стран, проводимых реформы системы государственного управления, вошла и Россия. Принятие в 2003 году Указа Президента «О мерах по проведению административной реформы

¹ См.: Kettl D.F. The Global Public Management Revolution. Washington, D.C., 2005.

² В рамках Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) создан Комитет по государственному менеджменту, координирующий международные усилия в области теории и практики административных реформ

³ Осикова А.А., Крюков А.Ф. Проблемы становления информационного государства в России // Вестник Красноярского государственного аграрного университета. 2014. № 5. С. 190.

в 2003-2004 годах»¹, положившего начало крупномасштабной административной реформы, на наш взгляд, можно считать первым шагом в построении «сервисного» (клиентоориентированного) государства. В Указе впервые на официальном уровне в качестве одной из основных функций органов государственного управления было названо «предоставление государственными организациями услуг гражданам и юридическим лицам»².

О выборе нашей страной курса на построение «сервисного» государства косвенно можно судить и по тому, что одной из главных целей дальнейшего развития действующей системы государственного управления провозглашено «повышение качества и доступности государственных услуг»³. В этом же контексте, на наш взгляд, следует рассматривать и появление с 2004 года в системе федеральных органов исполнительной власти такой их разновидности как «федеральные агентства», к числу основных функций которых как раз отнесено «оказание государственных услуг»⁴. Наконец, в пользу сделанного выше вывода убедительно свидетельствует принятие Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», предусматривающего формирование соответствующего

¹ См.: О мерах по проведению административной реформы в 2003-2004 годах: Указ Президента РФ от 23 июля 2003 г. № 824 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² См. там же.

³ См.: О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах: Распоряжение Правительства РФ от 25 октября 2005 г. №1789-р (ред. от 10.03.2009) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции: Распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р (ред. от 28.08.2012) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года: утверждено Председателем Правительства РФ 14 мая 2015 г. // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

⁴ См.: О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти: Указ Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 (ред. от 07.12.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

организационного механизма, обеспечивающего получение государственных услуг гражданами и организациями¹. Закон послужил правовым основанием для дальнейшей реализации администрирования в сфере государственных услуг.

Таким образом, необходимо отметить, что построение так называемого «сервисного» государства стало одним из приоритетов проводимой в России реформы системы государственного управления. Об этом неоднократно заявляла в ряде своих выступлений Э.С. Набиуллина в период пребывания на посту руководителя Министерства экономического развития Российской Федерации: «Главная цель всей нашей работы – создать сервисное государство»². По заявлениям экс-министра: «сервисная ориентированность» государства – это такое состояние системы органов исполнительной власти, при котором обеспечивается «необходимое качество государственных услуг», то есть «условий, при которых гражданин будет тратить минимум времени, сил и ресурсов для получения государственных и муниципальных услуг, а предприниматель – для начала и ведения бизнеса»³.

Суть сервисного подхода к публичному управлению, по мнению И.А. Василенко, состоит в следующем: 1) государственные институты должны обеспечить более качественное обслуживание граждан «путем использования современной электронной системы предоставления услуг государственных учреждений»; 2) поскольку государственное управление существует на деньги граждан – налогоплательщиков, оно должно быть «развернуто прежде

¹ См.: Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² См.: Набиуллина Э.С. Выступление на ежегодной международной конференции «Развитие государственного управления в России». Итоги реализации федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по развитию государственного управления в 2008–2011 годах. URL: <http://sroportal.ru/publications/tezisy-vystupleniya> (дата обращения: 10.11.2016).

³ См.: Набиуллина Э.С. Подведение итогов реализации мероприятий административной реформы в 2006–2010 годах. Приоритетные направления совершенствования государственного управления в 2011–2013 годах. URL: http://economy.gov.ru/minec/press/news/doc20110324_017 (дата обращения: 10.11.2016)

всего в сторону удовлетворения нужд граждан, а не самих бюрократов»; 3) в современных условиях вся деятельность государственной службы должна расцениваться в первую очередь как «служба сервиса» для граждан¹.

Базовым в модели «сервисного» государства выступает понятие «государственная услуга». Широкое использование данного термина приходится на 2004 год и связано с началом проведения административной реформы. Как справедливо отмечает Л.К. Терещенко: «вхождение термина «государственные услуги» в нашу жизнь связано с изменением роли и задач государства в обществе, с утверждением новых ценностей и приоритетов»².

Официально термин «государственные услуги» впервые был определен в Указе Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти». В нем о государственных услугах было сказано как об одном из видов функций, выполняемых федеральными органами исполнительной власти. При этом функция по оказанию государственных услуг была определена как «предоставление федеральными органами исполнительной власти непосредственно или через подведомственные им федеральные государственные учреждения либо иные организации безвозмездно или по регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам и организациям в области образования, здравоохранения, социальной защиты населения и в других областях, установленных федеральными законами»³.

Согласно Межгосударственному стандарту, устанавливающему общие требования к процессу оказания услуг, услуга понимается как «результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности

¹ См.: Василенко И.А. Государственное и муниципальное управление. М., 2012. С. 236.

² Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2004. № 10. С.17.

³ См.: О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти: Указ Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 (ред. от 07.12.2016) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

потребителя»¹. В свою очередь, «деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги» характеризуется как предоставление услуги. Иными словами, услуга – это итог деятельности по ее оказанию, а не сама эта деятельность.

Согласно Федеральному закону от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», государственная услуга определена как «деятельность по реализации функций соответствующего федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги»². Как видим, смысл этого термина раскрывается на фоне другого понятия (нормативно не закрепленного) – «государственная функция». В отличие от «функции», «услугу» можно трактовать как действие органа исполнительной власти, осуществляемое в контакте с конкретным гражданином (юридическим лицом, организацией), которые сами обращаются в соответствующий орган по поводу реализации своих законных прав и обязанностей. В связи с этим соответствующее действие органа исполнительной власти можно назвать предоставлением государственной услуги.

¹ Межгосударственный стандарт ГОСТ 3033595/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». URL: <http://base.garant.ru/12128266> (дата обращения: 15.11.2016)

² См.: Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

По данным Минэкономразвития России, в настоящее время только на федеральном уровне насчитывается 809 государственных услуг и функций, связанных с деятельностью органов государственной власти и взаимодействием с гражданами. В сводном реестре государственных и муниципальных услуг размещена информация более чем о 22 531 государственной услуге (функции) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и более чем о 177 717 муниципальных услугах¹.

Учитывая тот факт, что одной из доминант современного этапа развития государства является широкое использование информационных технологий, открывающих новые возможности во взаимодействии органов власти, коммерческих структур и граждан, особое внимание для целей настоящей выпускной квалификационной работы следует уделить предоставлению государственных услуг в электронном виде. Как справедливо отмечает А.Ф. Ноздрачев: «информационные технологии облегчают и ускоряют связь между гражданами и органами исполнительной власти, ликвидируют ограничения, налагаемые расписанием работы или географической удаленностью или другими факторами деятельности органов исполнительной власти, и обеспечивают доступность, подлинность, обязательность коммуникационных процессов (надежность, законность), конфиденциальность информации и другие условия»².

Разработка информационных технологий в области оказания государственных услуг началась с 2002 года, когда Правительством РФ было принято решение о разработке Федеральной целевой программы

¹ Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации / Административная реформа. URL: <http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/> (дата обращения: 0.11.2016)

² Ноздрачев А.Ф. Гражданин и государство: взаимоотношения в XXI веке // Журнал российского права. 2005. № 9 (105). С. 17.

«Электронная Россия»¹, преследовавшей цель формирования в стране инфраструктуры электронного правительства для повышения оперативности и качества взаимоотношений государства и населения.

Под «электронным правительством» понимают непрерывную оптимизацию процесса предоставления услуг, политического участия граждан и управления государством путем изменения внутренних и внешних отношений при помощи современных информационных технологий. Существует множество трактовок понятия «электронное правительство». На наш взгляд, наиболее полное определение, которого мы будем придерживаться в рамках дипломного проекта, дано Л.В. Колязиной: «электронное правительство – это институт организации деятельности структур публичной власти и общественных организаций, граждан, работающий на обеспечение качественно нового уровня их взаимодействия, безопасности и эффективности реализации прав и обязанностей субъектов, оперативности и удобства получения необходимой им информации и использования знаний в целях поступательного развития на основе широкого применения информационно-коммуникационных технологий»².

Необходимо отметить, что электронное правительство – это не дополнение или аналог традиционного правительства, а новый способ взаимодействия власти и общества, основанный на активном использовании информационно-коммуникационных технологий в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг. По сути, создание электронного правительства – это способ приблизить чиновника к гражданину, снизив при этом влияние субъективного фактора. Обезличенное общение чиновника и гражданина, поставленное при этом на контроль и позволяющее гражданину самому отслеживать процесс решения своих

¹ См.: О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)»: Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Колязина Л.В. Формирование электронного правительства как направление развития государственного регулирования в условиях новых технологических укладов // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2015. № 5. С.33.

запросов, – вот конечная цель создания электронного правительства и мечта налогоплательщиков. Минимум пользы, которую получает общество, – это снижение коррупции и взяточничества¹.

Рассматривая электронное правительство как новый способ оказания уже сложившегося комплекса государственных услуг, целесообразно говорить о более высоком уровне удобства и оперативности при получении населением и организациями как самих государственных услуг, так и информации о них.

Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме закреплена законодательно: Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ относит ее к основным принципам предоставления услуг². Согласно закону предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме – это «предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями»³.

Основными целями предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются:

- снижение административных барьеров;
- повышение качества и доступности услуг;
- упрощение процедуры оказания услуг и сокращение сроков их

предоставления;

¹ Шишкина Я. Электронное правительство-2010: современные технологии для бухгалтера // Налоговый учет для бухгалтера. 2010. № 6. С. 15.

² См.: Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

³ См. там же.

– разработка и внедрение единых стандартов обслуживания населения¹.

Анализируя современное состояние сферы предоставления государственных услуг в электронном виде, необходимо отметить, что Правительством РФ проведена серьезная работа, в частности:

- принят ряд нормативных правовых актов, определяющих процесс перехода к оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде²;
- созданы и ведутся реестры государственных и муниципальных услуг;
- разработаны и утверждены регламенты предоставления услуг;
- создан единый портал государственных услуг и порталы государственных и муниципальных услуг субъектов РФ.

В настоящее время получить государственную услугу в электронном виде можно двумя способами: посредством федеральной государственной информационной системы «Единого портала государственных услуг» (ЕПГУ) «gosuslugi.ru» (сюда же относим порталы государственных и муниципальных услуг субъектов РФ) либо через официальный веб-сайт органа исполнительной власти, оказывающую соответствующую услугу.

Единый портал государственных услуг является единой точкой доступа физических и юридических лиц к информации об услугах, предоставляемых

¹ Вишняков В.Г. Правовые проблемы развития электронного правительства в Российской Федерации // Образование и право. 2012. № 4. С.11.

² См.: О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства РФ от 26 марта 2016 г. № 236 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»: Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 313 (ред. от 21.10.2016) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции: Распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р (ред. от 28.08.2012) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

органами федерального и регионального уровня власти. С помощью портала можно получить услугу в электронном виде; получить информацию о государственной услуге, в том числе место получения, стоимость, сроки оказания и образцы документов и получить информацию. Необходимо отметить, что только за 2012 год количество пользователей Портала государственных услуг достигло 15 млн. человек, при этом более 3 млн. пользователей зарегистрировали личные кабинеты. В 2014 году среднесуточное количество пользователей, посещавших портал, составило 199 тыс., что на 7% выше показателя 2013 года (186 тыс. посетителей); возросло и количество заказанных федеральных услуг: пользователи заказывали услуги в электронном виде 16,8 млн. раз против 12,9 млн. в 2013 году¹.

Для достижения целей выпускной квалификационной работы рассмотрим предоставление государственных услуг в электронном виде ФНС РФ. Обратимся к понятию «государственная электронная услуга» предоставляемая ФНС РФ. Отметим, что Налоговый кодекс РФ закрепляет следующее определение услуги: «под услугой для целей налогообложения признается деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности»².

Под государственными электронными налоговыми услугами будем понимать «услуги, предоставляемые налоговыми органами по осуществлению деятельности, направленной на обеспечение прав, свобод и защиты интересов физических и юридических лиц, в том числе по

¹Павлютенкова М.Ю. Электронное правительство России в новых условиях // PolitBook. 2015. № 2. С.12.

² Налоговый Кодекс Российской Федерации (часть первая): от 31 июля 1998 г. № 146-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

предоставлению регистрационных, информационных и интерактивных услуг с применением информационных технологий»¹.

Виды электронных услуг, которые предоставляет Федеральная налоговая служба – это сервисы Федеральной налоговой службы на Едином портале государственных услуг, на официальном сайте Федеральной налоговой службы – nalog.ru и в системе электронного межведомственного взаимодействия (СМЭВ).

Как поставщик данных налоговая служба задействовала для оказания более 300 государственных услуг 1640 органам власти различных уровней. В СМЭВ зарегистрировано более 20 обеспечиваемых ФНС сервисов.

В настоящее время на Едином портале государственных услуг представлено 14 сервисов Федеральной налоговой службы, наиболее популярными из которых являются: сервис «Узнай свой ИНН», «Узнай свою задолженность», а также постановка физического лица на учет в налоговом органе через Интернет. Портал позволяет узнать информацию о предоставляемых государственных услугах в конкретном регионе, а также необходимую информацию о территориальных подразделениях ФНС.

Большей популярностью по предоставлению государственных налоговых услуг в сравнении с Единым порталом государственных услуг пользуется официальный сайт ФНС. По оценкам многих экспертов, сайт ФНС России является «самым востребованным, информативным и посещаемым среди сайтов государственных органов власти. Ежемесячно его посещают почти 3 млн пользователей»².

Новая версия сайта начала работу в декабре 2013 года. В основу разработки новой версии было положено исследование потребностей пользователей, которое показало, что различные категории пользователей

¹ Ефремова Т.А., Ефремова Л.И. Развитие системы оказания государственных услуг налоговыми органами физическим и юридическим лицам на основе информационных технологий // Экономика. Налоги. Право. 2015. № 1. С.140.

² Актуальные проблемы электронного взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками. URL: <http://www.garant.ru/action/interview/421540/> (дата обращения: 21.11.2016).

имеют абсолютно разные цели на сайте. Для того чтобы пользователям было проще ориентироваться на сайте и работать с интерактивными сервисами, с 2014 года на сайте размещены обучающие видеоролики, скрайбинги. Данные ресурсы очень просто в течение минуты объясняют, при какой жизненной ситуации какие электронные сервисы необходимо использовать.

Наиболее востребованный функционал самого сайта ФНС – это интерактивные сервисы, количество которых в настоящее время превышает 40. Как отметил руководитель ФНС РФ М.В. Мишустин: «ежегодное число запросов к этим сервисам в настоящее время, стабилизировалось на цифре 580 млн. обращений»¹.

Электронные услуги на сайте ФНС РФ распределены по трем категориям налогоплательщиков: физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели.

Физические лица имеют возможность воспользоваться следующими электронными услугами налоговой службы:

1. *Сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц»*. Этот сервис, в частности, позволяет: получать актуальную информацию об объектах налогооблагаемого имущества, о налоговых льготах, о суммах начисленных и уплаченных налоговых платежей, о наличии переплат, о задолженности по налогам перед бюджетом; получать и распечатывать налоговые уведомления и квитанции на уплату налоговых платежей, оплачивать имущественные налоги и долги через Интернет; контролировать состояние расчетов с бюджетом; оплачивать налоговую задолженность и налоговые платежи; отслеживать статус камеральной проверки налоговых деклараций по форме № 3-НДФЛ; скачивать программы для заполнения

¹ См.: Доклад руководителя Федеральной налоговой службы РФ М.В. Мишустина об оптимизации механизмов предоставления приоритетных государственных услуг ФНС России в электронной форме на заседании Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности 28.10.2014 URL: <http://government.ru/news/15435/> (дата обращения: 22.11.2016)

декларации по налогу на доходы физических лиц; обращаться в налоговые органы без личного визита в налоговую инспекцию¹.

2. *Сервисы «Узнай свой ИНН».* Необходимо отметить, что сведения об ИНН не являются налоговой тайной, в связи с чем существует и услуга, позволяющая оперативно узнать чужой ИНН. Для получения информации, необходимо в строке на сайте ввести паспортные данные и отправить запрос. В случае, если физическое лицо не поставлено на налоговый учет, можно воспользоваться электронной услугой «Подача заявления физического лица о постановке на учет». Сервис позволяет заполнить заявление о постановке на учет, зарегистрировать его и отправить в налоговый орган.

3. *Онлайн-сервис «Узнай свою задолженность»* предоставляет пользователям возможность осуществлять поиск информации о задолженности по транспортному, имущественному, земельному налогам, налогу на доходы физических лиц и распечатать платежный документ по форме № ПД (налог).

Для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц на сайте представлены следующие сервисы:

1. *Сервис «Личный кабинет индивидуального предпринимателя»* (позволяет в режиме онлайн контролировать состояние расчетов с бюджетом, взаимодействовать с налоговыми органами в электронном виде, подбирать оптимальную систему налогообложения) / *«Личный кабинет юридического лица»* (позволяет получать актуальную информацию о задолженности по налогам перед бюджетом, о суммах начисленных и уплаченных налоговых платежей, о наличии переплат, невыясненных платежей; контролировать состояние расчетов с бюджетом; составлять и направлять в налоговые органы заявления на уточнение платежа, заявления о зачете/возврате переплаты; получать справки о состоянии расчетов с бюджетом, об исполнении

¹ См.: Чухнина Г.Я. Анализ использования электронных услуг в налоговой сфере // Экономический анализ: теория и практика. 2014. № 15 (366). С.28.

обязанности по уплате налогов и других обязательных платежей, акты сверки).

2. *Сервис «Подача электронных документов на государственную регистрацию»* позволяет:

физическим лицам – направить заявку на государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, на внесение изменений в сведения об ИП, на прекращение деятельности ИП;

юридическим лицам – осуществить подготовку заявления о государственной регистрации при создании юридического лица и направить заявку на государственную регистрацию.

3. *Сервис «Создай свой бизнес»* представляет собой пошаговую инструкцию для начинающих предпринимателей: выбор формы регистрации и режима налогообложения, осуществление государственной регистрации, правила применения контрольно-кассовой техники, информация о процедуре проведения налоговых проверок.

4. *Сервис «Риски бизнеса: проверь себя и контрагента»* позволяет проявить должную осмотрительность при выборе контрагента (поставщика, подрядчика) посредством получения сведений о государственной регистрации ЮЛ, ИП, крестьянских (фермерских) хозяйств, а также осуществить поиск сведений в реестре дисквалифицированных лиц.

5. *Сервис «Заплати налоги»* позволяет налогоплательщикам формировать платежные документы и осуществлять оплату в режиме онлайн через один из банков-партнеров ФНС РФ.

6. *Сервис «Предоставление сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП о конкретном юридическом лице/индивидуальном предпринимателе»* предоставляет возможность бесплатно получить соответствующие сведения в форме электронного документа.

7. *Сервис «НДС-офис интернет компании»* позволяет осуществить подачу заявления о постановке на учет иностранной организации, осуществляющей деятельность в сфере электронных услуг. С помощью

сервиса можно пройти онлайн тест и проверить, нужно ли иностранной компании, оказывающей услуги в электронной форме российским физическим лицам становиться на учет в налоговых органах. Также на странице сервиса можно задать вопрос по интересующей теме.

8. *Сервис «Узнай ОКТМО»* позволяет определить код ОКТМО по коду ОКАТО или по наименованию муниципального образования.

9. *Сервис «Заполнить платежное поручение»* позволяет подготовить платежные документы на перечисление налогов, сборов и иных платежей в бюджетную систему РФ в электронном виде.

10. *Сервис «Уплата госпошлины»* позволяет сформировать платежный документ на уплату госпошлины при регистрации ЮЛ/ИП, за предоставление сведений из реестра дисквалифицированных лиц, а также произвести онлайн оплату через один из банков-партнеров ФНС России.

11. *Сервис «Проверка корректности заполнения счетов-фактур»* позволяет проверить правильность заполнения идентификационных реквизитов контрагентов в счетах-фактурах. Необходимо отметить, что в настоящее время данный сервис функционирует в рамках пилотного проекта.

Кроме того, на официальном сайте ФНС России предусмотрены такие электронные услуги, как «Запись на прием в налоговую инспекцию» (предоставляет возможность всем категориям налогоплательщиков записаться на прием в инспекцию, выбрав удобное для себя время), «Федеральная информационная адресная система» (ФИАС – позволяет получать достоверную, единообразную, общедоступную, структурированную адресную информацию по территории РФ); «Обратиться в ФНС» (средство обращения в инспекцию в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», позволяет получать информацию о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан и организаций); «Анкетирование» (предлагается оценить работу налоговых органов);

«Форум сайта ФНС России». Здесь также представлено несколько видов налоговых калькуляторов, позволяющих произвести онлайн расчет стоимости патента, рассчитать транспортный, земельный налоги, налог на имущество, размещены информация о вакансиях, нормативные и методические материалы ФНС России, почтовая рассылка сайта (позволяет получать обновления сайта ФНС из интересующей пользователя рубрики).

Необходимо отметить, что оказание ФНС РФ электронных услуг позволяет гражданам и организациям не только решать интересующие их вопросы, не приходя в налоговую инспекцию, но и экономить рабочее время всех участников взаимодействия. Важно также, что все эти услуги оказываются экстерриториально. Экстерриториальность обслуживания означает свободу налогоплательщика в получении доступа к информации, сервисам и обслуживанию вне зависимости от места регистрации и нахождения.

Таким образом, исследование организационно-правовых основ предоставления Федеральной налоговой службой РФ государственных услуг в электронном виде дает основание для формулировки ряда выводов:

1. Одной из популярных и активно развивающихся в настоящее время теорий стала концепция модернизации государств, основанная на идее сервисного публичного управления. Данная направленность оптимизации взаимодействия общества и государства основывается на классической экономической схеме: «производитель услуг – потребитель», где устойчивость и легитимность государственных институтов связана с эффективностью выявления, моделирования и реализации индивидуальных и групповых интересов и потребностей. Сервисный подход к сущности государства связан с такими направлениями оптимизации властно-правовой деятельности, как развитие сетевых форм управленческого взаимодействия, формирование «электронного правительства», коммуникативных технологий контроля и планирования, развитие «онлайновых» услуг, формирование

многосторонних связей, позволяющих гражданам активно участвовать в отправлении власти.

2. Построение в России «сервисного» государств актуализировало вопрос комплексного реформирования системы государственного управления. Проводимые в РФ реформы, включая административную, бюджетную, призваны заменить традиционные способы администрирования, опирающиеся на авторитет и правила, рыночными принципами и нормами, отвечающими современным требованиям конкурентной среды.

3. Принятие в 2010 году Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» позволило упорядочить и систематизировать взаимоотношения между государством и физическими и юридическими лицами в сфере предоставления публичных услуг. Особое место в законе уделено развитию бесконтактного взаимодействия государства и общества путем перехода на оказание государственных услуг в электронном виде.

4. Одним из активных участников в части предоставления государственных услуг – выработки технических, стратегических решений по реализации этой государственной задачи – является Федеральная налоговая служба РФ. Реализуемая в настоящее время в России комплексная модернизация налоговой системы РФ предполагает повышение открытости налоговых органов за счет значительного расширения состава электронных услуг при взаимодействии с налогоплательщиками посредством перестройки ИТ-инфраструктуры и существующих информационных систем ФНС РФ. Федеральная налоговая служба России активно внедряет в практику взаимоотношений с налогоплательщиками различные электронные сервисы (электронные счета-фактуры, единый комплекс ГНИВЦ Прием Регион, портал госуслуг, личный кабинет налогоплательщика, технологии сдачи отчетности по каналам связи и другие), что позволяет перейти на бесконтактное взаимодействие налоговых инспекторов и граждан. В настоящее время на сайте ФНС России размещено более 40 интерактивных

сервисов, посредством которых налогоплательщики могут узнать часы работы своей налоговой инспекции, ее адрес, записаться на прием, найти необходимую информацию для исчисления налогов и оплатить их, проверить своих контрагентов, ознакомиться с вышеуказанными реестрами, зарегистрироваться в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя и т.д. Работа, проводимая ФНС РФ в части перехода на оказание электронных государственных услуг, высоко оценивается как представителями органов власти и управления, так и общественностью. Дальнейшее развитие форм и методов электронного информационного взаимодействия в налоговой сфере позволит разгрузить налоговые органы от рутинной работы, даст реальную возможность более качественно использовать экономию времени как налогоплательщикам, так и работникам налоговых органов.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ ИФНС Г. БЕЛГОРОДА

В современных условиях при построении в стране сервисного государства и внедрении технологий электронного правительства происходит постепенное смещение приоритетов в сфере оказания государственных услуг: от традиционных форматов к современным электронным формам взаимодействия власти и общества. Вместе с тем, необходимо отметить, что одним из основных принципов предоставления государственных услуг является возможность выбора заявителем формы получения услуги¹. Таким образом, в настоящее время традиционный способ предоставления государственных услуг и оказание услуг в электронном виде – это два параллельных процесса, в которых электронизация услуг – это в первую очередь расширение каналов их предоставления и повышение удобства их получения. Но и в том, и в другом случае главной задачей органов власти является повышение качества и доступности предоставляемых услуг.

С целью оценки качества предоставления общественно значимых государственных услуг Министерством экономического развития РФ проводится ежегодный мониторинг, направленный на выявление, систематизацию и анализ проблем перевода услуг в электронную форму. В 2016 году в ходе мониторинга было исследовано 663 услуги 60 федеральных ведомств, каждое из которых получило отчет с результатами и соответствующими рекомендациями². Возможность оценить качество услуг предоставлена и гражданам посредством портала отзывов «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru/>), запущенного в 2013 году Министерством

¹См.: Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² См.: Итоги регулярного мониторинга качества предоставления услуг // Информация официального сайта Минэкономразвития РФ. URL: <http://economy.gov.ru/minec/about/structure/depGosRegulirInEconomy/2016231203> (дата обращения: 15.03.2017)

экономического развития РФ. По данным ведомства, активность граждан России в оценке качества государственных услуг в 2016 году выросла в 5 раз и в целом по стране составила 4,77 балла¹. Самую высокую оценку от граждан среди органов исполнительной власти получила Федеральная налоговая служба России – 4,93 балла².

Создание благоприятных условий для обслуживания налогоплательщиков, включая расширение спектра и повышение качества предоставления государственных услуг в электронном виде, в современных условиях выступает одним из приоритетных направлений деятельности Федеральной налоговой службы России. Уровень развития электронных сервисов ФНС высоко оценивают не только в нашей стране, но и за рубежом. Именно электронную направленность деятельности налоговой службы выше всего оценили международные эксперты Всемирного банка в рейтинге Doing Business (в разделе «Налоговое администрирование» Россия поднялась на 41 позицию – со 105-го места на 64-е)³. Как отмечает начальник Управления информационных технологий ФНС России Татьяна Матвеева: «Федеральная налоговая служба занимает одно из ведущих мест в мире по развитию электронных услуг для налогоплательщиков... Успехи ФНС России в сфере внедрения информационных технологий высоко оцениваются мировым налоговым сообществом. Об авторитете ФНС России в этой сфере свидетельствует, в частности, тот факт, что в 2015 году Форум по налоговому администрированию ОЭСР поручил ФНС России проект по электронным сервисам и цифровым каналам доставки, предполагающий изучение ведущих

¹ См.: Россияне по итогам года стали выше оценивать качество госуслуг // Информация официального сайта Минэкономразвития РФ. URL: <http://economy.gov.ru/minec/about/structure/depgosregulirineconomy/2016030102> (дата обращения: 15.03.2017)

² См. там же.

³ См.: Оценка Бизнес Регулирования. URL: <http://russian.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/russia> (дата обращения: 10.12.2016)

мировых практик и подготовку практических рекомендаций для руководства налоговых администраций стран мира»¹.

Несмотря на достижения в сфере оказания электронных услуг, ведомство активно работает над улучшением взаимодействия с налогоплательщиками: анализирует имеющиеся разработки, создает новые сервисы, изучает и перенимает опыт других стран. Стоит отметить, что уже несколько лет подряд за развитие официального сайта Федеральная налоговая служба получает премию Рунета в номинации «Государство и общество»². Как заявил руководитель пресс-службы ФНС РФ Борис Беляков: «ФНС России стремится создавать простые и эффективные инструменты для поддержки и развития предпринимательства, создания комфортной бизнес-среды»³. Анализ практики работы портала ФНС свидетельствует о ежегодном увеличении количества его пользователей. Так, в 2015 году ежемесячное посещение сайта составляло более 8 млн. запросов – более 68 млн. пользователей.

В целом, по итогам 2015 года число пользователей «Личного кабинета налогоплательщика для физических лиц» превысило 19,7 млн. человек (всего зафиксировано более 34 млн. обращений к данному сервису); к «Личному кабинету налогоплательщика юридического лица» подключилось 167 тыс. юридических лиц, «Личному кабинету налогоплательщика индивидуального предпринимателя» – более 256 тыс. индивидуальных предпринимателей⁴. Самыми востребованными интерактивными сервисами 2015 года стали: «Риски бизнеса: проверь себя и контрагента» (более 508 млн. обращений),

¹См.: Интервью с начальником Управления информационных технологий ФНС России Татьяной Матвеевой. URL: <http://aktbuh.ru/pravo/nalogovoe/elektronnye-gosuslugi-stanovyatsya-bolee-vostrebovannymi> (дата обращения: 15.03.2017)

² См.: Российская газета. 24.11.2016. В Москве вручили премию Рунета. URL: <https://rg.ru/2016/11/24/v-moskve-vruchili-premiu-runeta.html> (дата обращения: 15.03.2017)

³ См.: Вручение премии Рунета. URL: <http://zitata.org/vedomstvo-mixaila-mishustina-poluchilo-premiyu-runeta-za-dostizheniya-fns-v-sfere-elektronnyx-uslug/5490.html> (дата обращения: 15.03.2017)

⁴ См.: Интервью с начальником Управления информационных технологий ФНС России Татьяной Матвеевой. URL: <http://aktbuh.ru/pravo/nalogovoe/elektronnye-gosuslugi-stanovyatsya-bolee-vostrebovannymi> (дата обращения: 15.03.2017)

«Узнай ИНН» (19,9 млн. обращений), «Адрес и платежные реквизиты Вашей инспекции» (4,7 млн. обращений); «Справочная информация о ставках и льготах по имущественным налогам» (4,6 млн. обращений); «Создай свой бизнес» (2,9 млн. обращений). Более 1,1 млн. человек воспользовались сервисом «Онлайн запись на прием в инспекцию».

Согласно статистическим данным, полученным ФНС России по итогам 2015 года, наиболее популярными услугами, полученными заявителями в электронном виде, были: «Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц» (за этой услугой заявители обратились более 58 млн. раз); «Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей» (услуга была предоставлена в электронном виде более 1,5 млн. раз); «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» (за этой услугой зафиксировано около 25 тыс. обращений заявителей)¹.

Для достижения целей выпускной квалификационной работы рассмотрим более подробно организацию работы территориального органа ФНС России – Инспекции Федеральной налоговой службы по г. Белгороду (далее – ИФНС). Необходимо отметить, что в настоящее время территориальные и межрайонные инспекции являются самым многочисленным звеном налоговой службы и выступают своего рода

¹ См.: Интервью с начальником Управления информационных технологий ФНС России Татьяной Матвеевой. URL: <http://aktbuh.ru/pravo/nalogovoe/elektronnye-gosuslugi-standovyatsya-bolee-vostrebovannymi> (дата обращения: 15.03.2017)

«базисом» всей налоговой системы страны. Именно данные структурные подразделения взаимодействуют с конкретными налогоплательщиками – юридическими и физическими лицами, индивидуальными предпринимателями.

Деятельность Инспекции осуществляют 23 отдела с общей численность сотрудников – 362 человека. Структура организации представлена в приложении 1. Полномочия по предоставлению государственных услуг их потребителям возложено на отдел по работе с налогоплательщиками. Основными направлениями работы отдела в сфере оказания «электронных» государственных услуг являются следующие:

- прием и регистрация налоговых деклараций, бухгалтерской отчетности;
- прием, регистрация и обработка сведений о доходах физических лиц;
- прием и регистрация документов, представленных организациями, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами (запросы, письма, заявления, уведомления);
- осуществление «входного» контроля налоговых деклараций, представленных по телекоммуникационным каналам связи;
- выдача налогоплательщикам по их запросам справок о задолженности, актов сверок и иных документов, в том числе и электронных;
- организация информирования налогоплательщиков о состоянии их расчетов с бюджетной системой РФ, в том числе и по телекоммуникационным каналам связи;
- регистрация заявлений, поступающих от физических лиц и организаций, на подключение к Интернет-сервису ФНС России «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц / юридических лиц / индивидуальных предпринимателей» и выдача регистрационной карты;

- ведение информационных ресурсов в ПК «Система ЭОД», АИС «Налог-3»;
- информирование налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, порядке их исчисления и уплаты, налоговом законодательстве, в том числе используя телекоммуникационные каналы связи;
- индивидуальное информирование налогоплательщиков по звонкам, поступившим из Контакт-центра ФНС России;
- проведение информационно-разъяснительной работы с налогоплательщиками о функциональных возможностях действующих онлайн сервисов ФНС России, в том числе посредством телекоммуникационных каналов связи;
- предоставление налогоплательщикам информационных услуг при их обслуживании через сеть Интернет;
- проведение тематических семинаров с налогоплательщиками;
- взаимодействие со СМИ в целях продвижения налоговых продуктов.

Изучение практики организации процесса оказания государственных услуг в электронном виде целесообразно начать с анализа востребованности у налогоплательщиков предлагаемого ФНС России сервиса «Личный кабинет», который позволяет быстро, комфортно, удобно платить налоги, получать ИНН, направлять документы на государственную регистрацию, заполнять и направлять онлайн декларации, получать справки и выписки, контролировать состояние расчетов с бюджетом и многое другое. Согласно данным ИФНС, по состоянию на 01 января 2017 года количество пользователей, подключенных к сервису «Личный кабинет налогоплательщика», составило: для физических лиц – 57 484, для юридических лиц – 548, для индивидуальных предпринимателей – 1126, что на 9%, 5% и 6% соответственно выше показателя 2016 года.

С целью оценки уровня «электронного» взаимодействия налоговых органов с потребителями государственных услуг, а также проблем и предпосылок его дальнейшего развития в марте 2017 года было проведено социологическое исследование «Предоставление государственных услуг в электронном виде ФНС России: состояние, проблемы, перспективы». В рамках исследования были опрошены потребители государственных услуг (N=50) и работники налоговых органов (N=20). В социологическом опросе приняло участие 50 налогоплательщиков, из них: 10 юридических лиц, 13 индивидуальных предпринимателя, 27 физических лиц.

В результате исследования выяснилось, что 96% опрошенных граждан приходилось когда-либо обращаться в налоговую инспекцию. При этом почти половина респондентов (48%) делает это регулярно – к данной категории относятся, в первую очередь, юридические лица и индивидуальные предприниматели, что обусловлено характером их взаимоотношений с фискальным органом: необходимостью подачи деклараций (74%), регистрации (68%), отслеживания состояния расчетов с бюджетом (66%), регистрации кассовой техники (62%), получения справки, выписки (54%).

Для подачи документов на предоставление необходимой государственной услуги более половины респондентов (58%) воспользовались предварительной записью. Так, 32% опрошенных записались на прием посредством телефонной связи, каждый четвертый – посредством сервиса официального сайта ФНС России.

Опрос показал, что 94% граждан знают о возможности получения государственных услуг в электронном виде, 6% – что-то слышали. Ни один из опрошенных при ответе на вопрос не выбрал вариант «слышу впервые» либо «не знаю». Основными источниками информации для респондентов выступили следующие: непосредственное посещение налогового органа (64%); интернет (58%); рассказы коллег, друзей, знакомых (38%); информационные буклеты (32%) (см. Рисунок 1).

Из каких источников Вы получили информацию о возможности получения государственной услуги в электронном виде?

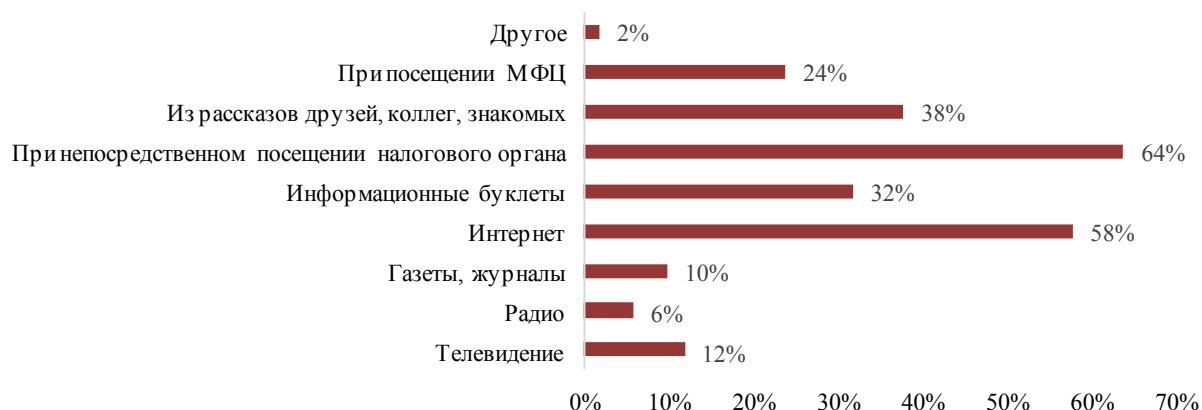


Рис. 1. Анализ источников получения информации об электронных услугах

За получением государственных услуг ФНС в электронном виде по данным нашего исследования обращалось 86% опрошенных, 14% - собираются обратиться в ближайшее время. Необходимо отметить, что в среднем по стране процент «активных» пользователей электронных услуг составляет 80%. В частности, согласно результатам проведенного Региональной общественной организацией «Центр Интернет-технологий» опроса 46% граждан пользуются электронными услугами и считают это очень удобным, 44% респондентов пользуются, но не всеми, 10% – не пользуются, либо не умея пользоваться сайтом, либо считая это неудобным (по 5% соответственно)¹.

Наибольшей популярностью у налогоплательщиков пользуется официальный сайт ФНС России (84%). Получают услуги через Единый Портал государственных и муниципальных услуг всего 16% опрошенных. При этом каждый третий потребитель электронных услуг при их получении испытывает трудности. В качестве основных проблем, с которыми сталкиваются респонденты, были выбраны следующие: необходимость

¹ См.: Каждый второй пользователь электронных госуслуг сталкивается с проблемами / результаты проведенного опроса. URL: <http://www.rocit.ru/> (дата обращения: 30.03.2017)

получать электронную цифровую подпись (36%), сложность заполнения форм документов (32%), необходимость посещения налогового органа при получении результата услуги (свидетельства, справки, выписки) (22%).

Удовлетворенность налогоплательщиков полученными электронными услугами составила 92%, из них «полностью удовлетворены» – 76% опрошенных, «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» – 16%. Необходимо отметить, что оценка эффективности деятельности налоговых инспекций в части предоставления услуг – одно из важнейших направлений работы, ввиду чего многие налоговые органы проводят анкетирование потребителей услуг. Наибольшую популярность получили два способа опроса – онлайн-сервис официального сайта ФНС России и разработанные многими инспекциями опросные листы (карточки качества, анкеты удовлетворенности).

Желание в дальнейшем продолжать получать услуги в электронном виде высказало 96% респондентов нашего опроса. Более 80% налогоплательщиков и работников инспекции согласны с мнением, что «получать государственные услуги в электронном виде удобнее, чем традиционным способом». Сравнение основных преимуществ получения государственных электронных услуг в оценке респондентов отражено на рисунке 2. Так, для получателей услуг наиболее значимы: возможность подачи документов на получение услуги в любое удобное время и в любом месте (52%), экономия времени, затраченного на оказание услуги (41%), возможность получения информации о ходе предоставления услуги (36%), исключение человеческого фактора при «электронном» общении (34%). Работники инспекции, в первую очередь, указали на упрощенную процедуру получения электронных услуг (33%), возможность получения информации о ходе предоставления услуги (28%) и сокращение сроков предоставления (26%).

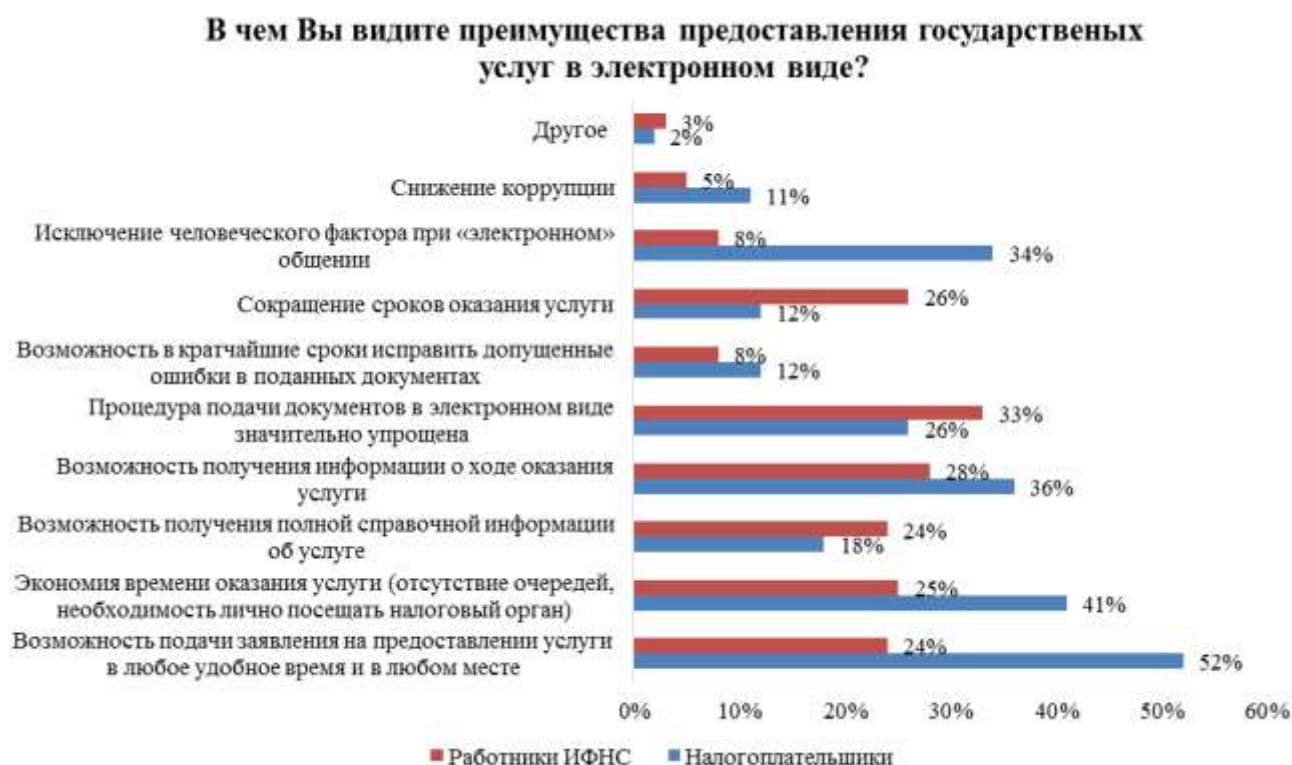


Рис. 2. Сравнительный анализ мнения респондентов о преимуществах электронных услуг

Результаты опроса подтверждает и мнение ведущего эксперта по работе с государственными структурами компании DIRECTUM, который отметил, что за время перехода на оказание услуг в электронном виде «госслужащие должны ощутить преимущества от внедрения электронных услуг для себя, за счет сокращения рутинных операций, прозрачности работы смежных ведомств, а получатели услуг оценят скорость, прозрачность оказание услуги и отсутствие необходимости в регулярном посещении учреждений и стояния в очередях»¹.

Одной из задач исследования являлось выявление востребованности у налогоплательщиков «личных кабинетов». В ходе исследования выяснилось,

¹См.: Государственные услуги в электронном виде. Мнения экспертов. Часть 1 // «Электронный» круглый стол, организованный редакцией ECM-Journal. URL: <http://ecm-journal.ru/docs/Gosudarstvennye-uslugi-v-ehlektronnom-vide-Mnenija-ehkspertov.aspx> (дата обращения: 02.04.2017)

что 84% респондентов подключены и активно пользуются сервисом «Личный кабинет налогоплательщика» (см. Рисунок 3).

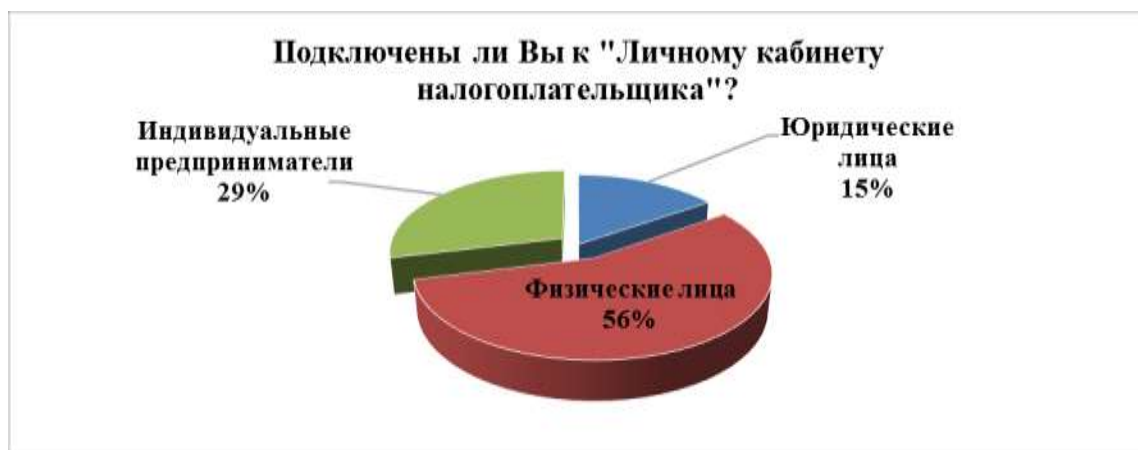


Рис. 3. Регистрация респондентов в «Личном кабинете налогоплательщика»

Среди возможностей «Личного кабинета» респонденты указали: быстро, комфортно, удобно получать государственные услуги (46%), заполнять и направлять онлайн декларации (38%), оперативно получать актуальную информацию (36%), контролировать состояние расчетов с бюджетом (24%).

Необходимо отметить, что налогоплательщиками активно используются не только возможности, предоставляемые «личным кабинетом», но и другие сервисы, расположенные на официальном сайте ФНС России, – ими пользуются 68% опрошенных. Результаты опроса подтверждают тенденции в использовании электронных сервисов как в целом по России, так и по отдельным субъектам РФ¹. Так, в пятерку самых востребованных сервисов согласно нашему опросу вошли: «Риски бизнеса: проверь себя и контрагента» (74%), «Узнай ИНН» (69%), «Подача заявления физического лица о постановке на учет» (61%), «Создай свой бизнес» (57%), «Подача документов на регистрацию юридического лица/индивидуального предпринимателя» (51%) (см. Рисунок 4).

¹ См., напр.: Интервью с начальником Управления информационных технологий ФНС России Татьяной Матвеевой. URL: <http://aktbuh.ru/pravo/nalogovoe/elektronnye-gosuslugi-standovyatsya-bolee-vostrebovannymi> (дата обращения: 15.03.2017)

Востребованность электронных сервисов ФНС России

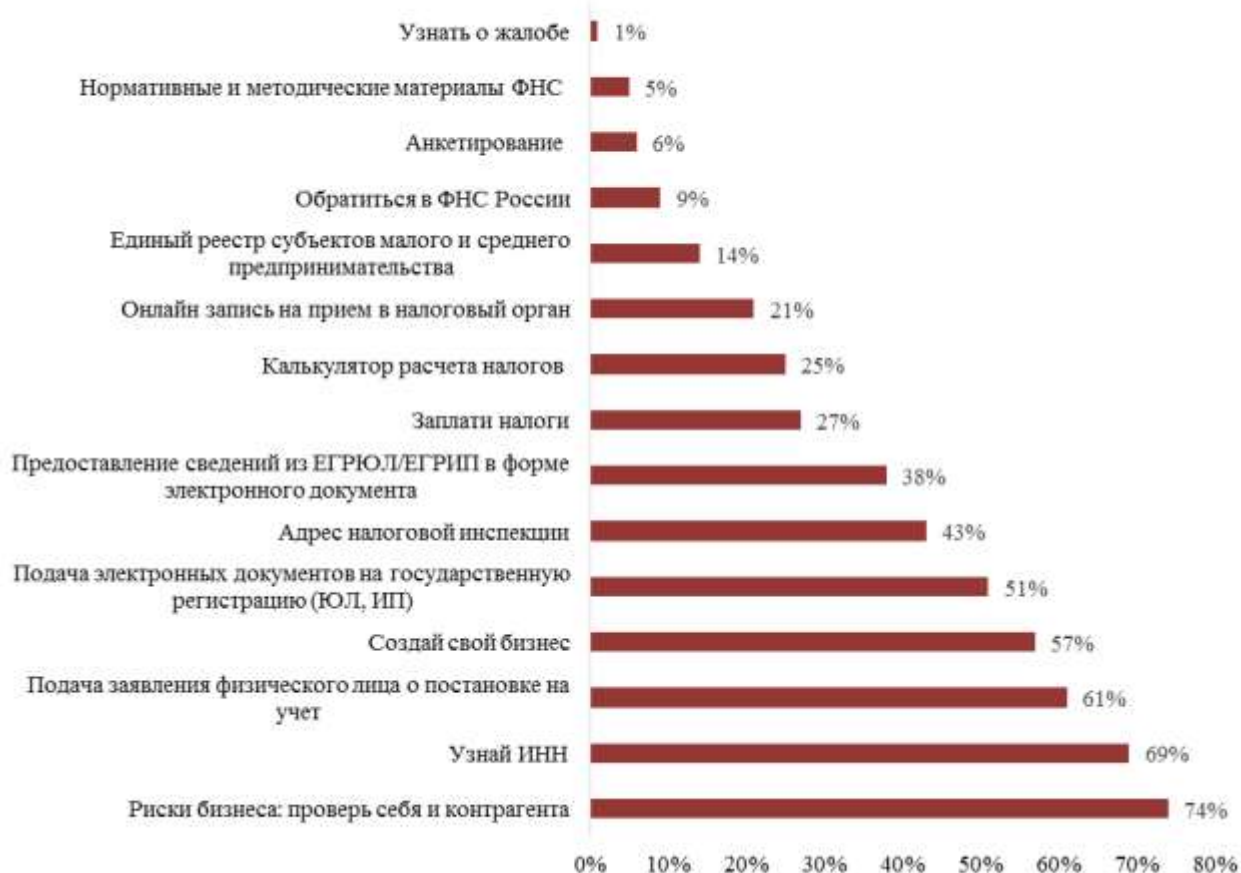


Рис. 4. Рейтинг наиболее популярных электронных сервисов ФНС России

Для достижения целей исследования работникам инспекции был задан ряд вопросов о направлениях работы ФНС России в сфере предоставления государственных услуг в электронном виде. В качестве основных изменений, произошедших за последние несколько лет в указанной сфере, респонденты выбрали: увеличилось количество услуг, предоставляемых в электронном виде (61%), увеличилось число пользователей услуг (55%), повысилась доступность оказания услуг (52%), упростилась процедура получения услуг (43%).

Большинство сотрудников ИФНС уверены, что ведомство уделяет достаточно внимания развитию государственных услуг в электронном виде. Так считают 85% опрошенных. По мнению респондентов, это проявляется, во-первых, в изучении мнения налогоплательщиков о необходимости

внедрения новых продуктов (43%), во-вторых, в разработке новых сервисов (35%), в-третьих, в проведении разъяснительной работы с налогоплательщиками (34%) (см. Рисунок 5).

Направления работы ФНС России в развитии электронных услуг



Рис. 5. Мнения респондентов о направлениях работы ФНС России по развитию электронных услуг

В ходе исследования и потребителям услуг, и работникам налогового органа было предложено ответить на вопрос: «Почему некоторые люди не пользуются возможностью получения государственных услуг в электронном виде?». Сравнительный анализ мнения респондентов представлен на рисунке 6. Почти 70% потребителей услуг уверены, что граждане недостаточно информированы о существующих возможностях получения электронных услуг. Вместе с тем, данную причину выбрал только 31% сотрудников ИФНС. На стереотипы поведения указали 48% налогоплательщиков и 39% работников налогового органа.

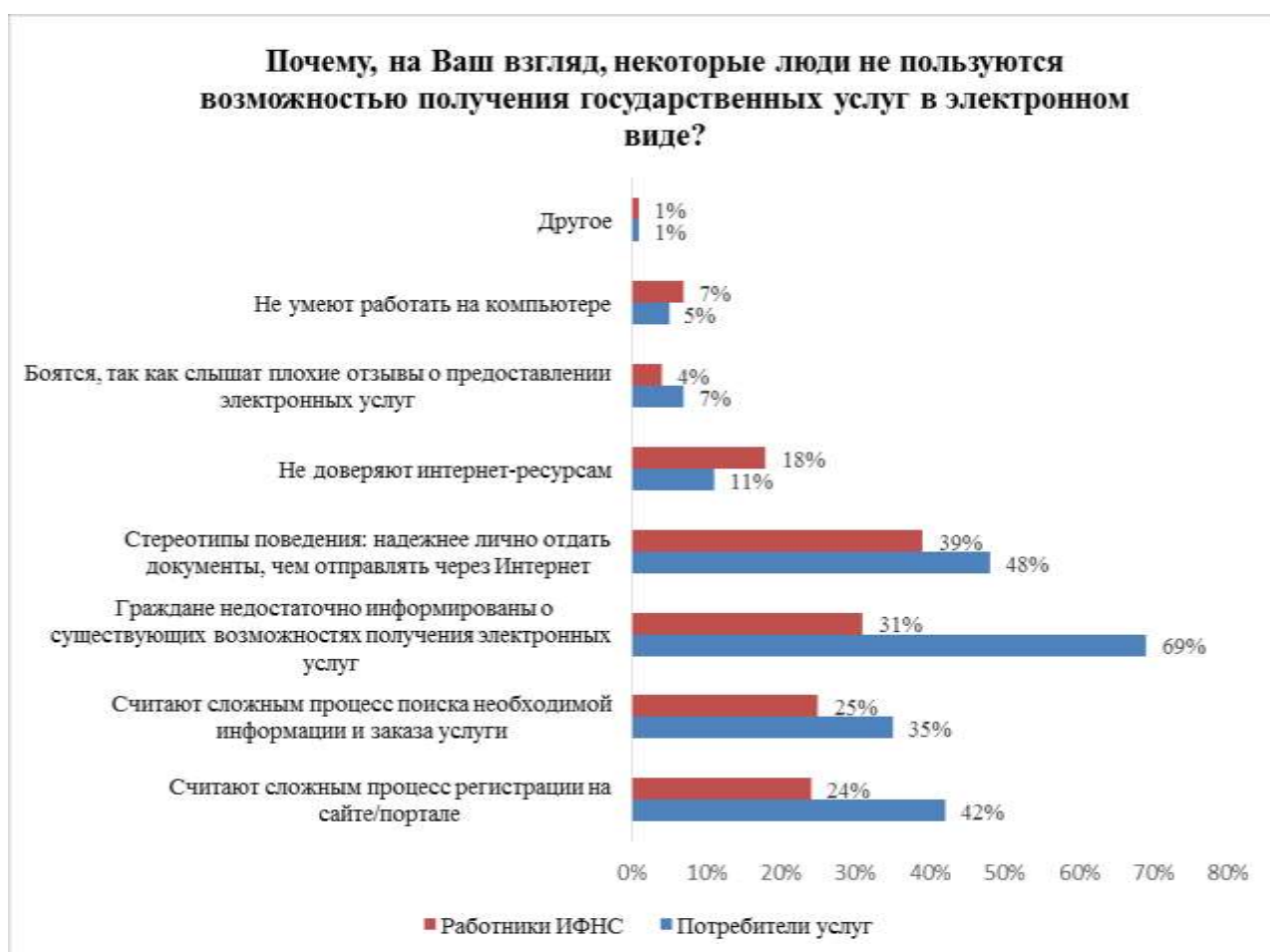


Рис. 6. Мнение респондентов о причинах «неиспользования» людьми возможностей предоставления государственных услуг в электронном виде

Как справедливо отмечает руководитель проектов Администрации Уватского района Тюменской области А. Юмашев при ответе на вопрос «На какую целевую аудиторию рассчитаны электронные услуги?»: «выбор канала взаимодействия с государством зависит от предпочитаемого канала передачи информации». Он выделяет четыре типа потребителей услуг: логики, визуалы, аудиалы, кинестетики. «Возможностью получения услуги через Интернет, в первую очередь, интересуются технологи, а также люди с логическим стилем мышления, для которых большую роль в жизни играет компьютер. Аудиалам важно слышать, и они скорее всего позвонят в call-центр. А вот кинестетикам и визуалам захочется личного общения, так что

им предназначена прямая дорога в многофункциональный центр (МФЦ)»¹. Таким образом, часть граждан не пользуется электронными государственными услугами не в силу неграмотности или боязни сложностей, а руководствуясь личными пожеланиями и потребностями.

Мы солидарны с мнением ведущего эксперта компании ЭОС Н. Храмцовой, которая убеждена, что «не всем удобно самостоятельно получать услуги через Интернет. Для многих пожилых людей, например, более комфортной будет система «одного окна», где они смогут объяснить свою проблему живому человеку за стойкой, который, в свою очередь, и сделает необходимые операции в компьютере»². Примеряя данную ситуацию на сферу налогообложения, необходимо отметить, что существует категория налогоплательщиков, которые придерживаются «традиционных» проверенных форм взаимодействия с налоговой – личной подачи отчетности, получения документов, обсуждения интересующих вопросов с работниками инспекции. К таковым, на наш взгляд, стоит отнести, небольшие организации и индивидуальных предпринимателей, начинающих организацию своей коммерческой деятельности еще в советское время и настороженно относящихся к возможностям, которые сегодня предоставляют Интернет-ресурсы. Они уверены, что лично отдать документы в орган власти надежнее, чем отправлять конфиденциальную информацию по каналам передачи данных. В современных условиях, на наш взгляд, в количественном отношении таких налогоплательщиков всего около 5%, и является это скорее исключением, чем правилом.

Большинство же бизнес-структур сегодня активно пользуются возможностями в получении государственных услуг в электронном виде. Как

¹См.: Государственные услуги в электронном виде. Мнения экспертов. Часть 1 // «Электронный» круглый стол, организованный редакцией ECM-Journal. URL: <http://ecm-journal.ru/docs/Gosudarstvennye-uslugi-v-ehlektronnom-vide-Mnenija-ehkspertov.aspx> (дата обращения: 02.04.2017)

² См.: Государственные услуги в электронном виде. Мнения экспертов. Часть 2 // «Электронный» круглый стол, организованный редакцией ECM-Journal. URL: <http://ecm-journal.ru/card.aspx?ContentID=3612386> (дата обращения: 02.04.2017)

справедливо отмечает заместитель генерального директора корпорации ЭЛАР П. Плотников: «если для гражданина получение государственных электронных услуг – это всего лишь удобство и сокращение времени, то для бизнеса это реальная экономия денег. Тем более, что граждане пользуются электронными госуслугами раз в несколько месяцев или даже лет, а бизнес отчитывается перед налоговой каждый квартал, а то и каждый месяц, перерегистрирует или добавляет новые юридические лица, постоянно взаимодействует с отраслевыми регуляторами»¹.

Важным направлением работы налоговой инспекции является информирование граждан о возможностях и преимуществах получения электронных услуг: 97% опрошенных нами работников налогового органа отметили, что данная работа в их учреждении ведется. Основными формами информирования, по мнению респондентов, выступают: размещение информации на сайте (54%), предоставление информации при приеме граждан (43%), проведение дней открытых дверей, семинаров (36%), реклама в СМИ (18%).

В ходе исследования работникам налоговой инспекции было предложено выбрать проблемы, характерные современному этапу развития сферы предоставления государственных электронных услуг. Ответы респондентов распределились в следующем порядке: низкая информационная культура населения (46%), необходимость ведения двойного документооборота (41%), недостаточное понимание некоторыми работниками налоговых органов важности электронных услуг (35%). Схожие проблемы в развитии электронных услуг в России выделяет ведущий эксперт компании ЭОС Н. Храмцовская: ломка сложившихся традиций и стереотипов – как у получателей государственных электронных услуг, так и у государственных служащих, проблема обеспечения информационной

¹ См.: Государственные услуги в электронном виде. Мнения экспертов. Часть 1 // «Электронный» круглый стол, организованный редакцией ECM-Journal. URL: <http://ecm-journal.ru/docs/Gosudarstvennye-uslugi-v-ehlektronnom-vide-Mnenija-ehkspertov.aspx> (дата обращения: 02.04.2017)

безопасности, возможные перегибы с внедрением новых технологий, проблема стыковки «зоопарка» информационных систем федеральных и региональных органов власти¹.

Рассматривая предоставление государственных услуг как процесс взаимодействия двух сторон – потребителей и поставщиков услуг, нельзя забывать, что необходимо выявлять и решать проблемы каждой из сторон. Основными направлениями данной работы, по мнению работников налоговой инспекции, должны стать: исключение при предоставлении услуг в электронном виде их дублирования на бумажном носителе (73%), повышение информационной культуры граждан (51%), изменение стереотипов поведения граждан (37%), квалификации работников налоговых органов (24%). Таким образом, представители налогового органа, видят решение проблем, в первую очередь, в полном переходе на электронный документооборот, что позволит существенно упростить их работу.

Таким образом, проанализировав организацию работы инспекции ФНС России по городу Белгороду, включая результаты, полученные в ходе проведенного социологического исследования, можно выделить несколько групп проблем в сфере развития государственных электронных услуг:

1. Недостаточная информированность граждан о существующих возможностях и преимуществах получения государственных услуг в электронном виде. В настоящее время, обращаясь в налоговую инспекцию, многие налогоплательщики и не подозревают, что ведомство для их удобства уже разработало новые сервисы или модернизировало существующие ресурсы, доступные на официальном сайте.

2. Существующие стереотипы поведения в процессе взаимодействия при предоставлении государственных услуг как со стороны граждан, так и со стороны работников налоговых инспекций. В отношении

¹ См.: Государственные услуги в электронном виде. Мнения экспертов. Часть 2 // «Электронный» круглый стол, организованный редакцией ECM-Journal. URL: <http://ecm-journal.ru/card.aspx?ContentID=3612386> (дата обращения: 02.04.2017)

граждан это проявляется в нежелании что-либо менять в сложившейся годами практике, данная категория получателей услуг – представители консервативных взглядов, которые просто не хотят доверять свои персональные данные «электронной системе» и нацелены на «живое» общение с налоговиками. И среди представителей налоговых инспекций есть те, кто по привычке не до конца готов использовать новые технологии в работе с налогоплательщиками. Проблема, на наш взгляд, заключается в уровне квалификации работников налоговых органов, включая компьютерную грамотность и возможность работать с современными информационными системами.

3. Недостаточно сформированная правовая компетентность граждан в получении государственных услуг в электронном виде, что проявляется в неспособности грамотно сформировать запрос и заполнить необходимую документацию для получения государственной услуги. Это вынуждает налогоплательщиков все же лично обратиться в налоговый орган за консультацией, получением разъяснений.

Разумеется, система предоставления государственных электронных услуг в сфере налогового администрирования не ограничивается наличием только перечисленных проблем, однако на наш взгляд, данные проблемы являются наиболее важными и требуют системного и стратегического подхода к их решению. В настоящее время назрела объективная необходимость формирования новой «электронной» культуры взаимодействия потребителей государственных налоговых услуг и поставщиков данных услуг – работников налоговых инспекций.

В заключение второго раздела квалификационной работы обозначим ряд выводов.

1. Федеральная налоговая служба России сегодня является одним из ведомств-лидеров в сфере развития государственных электронных сервисов. Особая роль в предоставлении государственных услуг в электронном виде принадлежит территориальным налоговым инспекциям, наиболее

приближенным к налогоплательщикам. В городе Белгороде – это ИФНС г. Белгорода. В состав инспекции входят 23 отдела, общая численность сотрудников составляет 362 человека. Полномочия по предоставлению государственных услуг в сфере налогообложения, включая услуги в электронном виде, возложены на отдел работы с налогоплательщиками.

2. С целью изучения практики организации процесса предоставления налоговым органом государственных услуг в электронном виде, автором проведен опрос «Предоставление государственных услуг в электронном виде ФНС России: состояние, проблемы, перспективы». В рамках исследования был осуществлен анализ востребованности «электронных» услуг у потребителей, изучена степень информированности граждан о возможности получения услуг в электронном виде и их преимуществах, определен перечень наиболее популярных услуг и сервисов ФНС России, оценен уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставленных услуг.

3. Анализ результатов проведенного социологического исследования выявил ряд наиболее важных проблем в сфере предоставления государственных электронных услуг, к числу которых относятся: недостаточная информированность граждан о существующих возможностях и преимуществах получения государственных услуг в электронном виде, существующие стереотипы поведения в процессе взаимодействия налогоплательщиков и работников инспекций при предоставлении государственных услуг, недостаточно сформированная правовая компетентность граждан в получении государственных услуг в электронном виде. Решение данных проблем требует поиска новых подходов к организации взаимоотношений между основными субъектами налогового администрирования.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ ИФНС Г. БЕЛГОРОД

Обеспечение стабильного поступления налогов и сборов в бюджетную систему страны требует повышения качества и эффективности управления в сфере налогообложения, что предусматривает развитие процессов предоставления государственных услуг налоговыми органами. Перед налоговой службой сегодня стоит задача создания условий для упорядочения и упрощения налоговых процедур, унификации форм и методов налогового администрирования, что в конечном итоге позволит увеличить количество налогоплательщиков, добровольно исполняющих свои налоговые обязательства. Особая роль в решении данной задачи принадлежит развитию «электронных отношений» между налогоплательщиками и налоговыми органами как наиболее удобной и быстрой формы взаимодействия, которая предполагает:

- разработку и совершенствование комплекса средств взаимодействия с налогоплательщиками, основанных на применении современных информационных технологий;
- развитие организационно-методической и инфраструктурной составляющих взаимодействия, основанное на учете особенностей оказания информационных услуг различным категориям налогоплательщиков.

Несмотря на активную работу Федеральной налоговой службы России по разработке, внедрению и модернизации электронных сервисов, апробации новых форм взаимодействия с налогоплательщиками, результаты исследований, включая авторское, свидетельствуют о наличии ряда проблем в оказании электронных государственных услуг. К таковым следует отнести: недостаточный уровень информированности граждан о существующих возможностях и преимуществах получения государственных услуг в электронном виде, низкая правовая компетентность граждан в получении электронных услуг, недостаточная квалификация работников налоговых

органов, нежелание граждан вступать в «электронное взаимодействие» с налоговой инспекцией¹.

В основе указанных проблем, на наш взгляд, лежат стереотипы поведения и граждан, и работников налоговых инспекций в процессе взаимодействия при предоставлении государственных электронных услуг. В этой связи актуальным становится реализация проекта *«Развитие налоговой культуры участников налоговых правоотношений»*, представляющего собой комплекс мероприятий, направленных на достижение поставленной цели, ограниченный во времени определенными сроками (Приложение 3).

Обоснование проектных мероприятий. Взаимодействие государства и граждан в налоговой системе в значительной степени определяется уровнем развития налоговой культуры. Как справедливо отмечает Е.В. Надточий: «для достижения финансовой стабильности государства и обеспечения экономической безопасности страны совершенствование налогового администрирования необходимо проводить во взаимосвязи с развитием налоговой культуры общества»².

В настоящее время в научной литературе существуют различные подходы к определению понятия «налоговая культура». Одни ученые рассматривают налоговую культуру преимущественно в отношении налогоплательщиков, другие – налоговых органов. На наш взгляд, налоговую культуру целесообразно рассматривать, в первую очередь, как культуру взаимоотношений налоговых служб с налогоплательщиками. Мы солидарны с мнением американского социолога, профессора Гарвардского университета

¹ См., напр.: Фролова О.Н., Шибанова Е.С. Исследование потребителей государственных электронных услуг Федеральной налоговой службы России в Нижнем Новгороде // Перспективы развития информационных технологий. 2015. № 26; Холкина А.О., Корнева Е.В. Формы и методы информирования и привлечения налогоплательщиков к сдаче отчетности в электронном виде // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2016. № 3 (34); Чухнина Г.Я. Анализ использования электронных услуг в налоговой сфере // Экономический анализ: теория и практика. 2014. № 15 (366).

² Надточий Е.В. Налоговая культура общества как основа развития российской налоговой системы // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2013. № 15. С. 17.

Джорджа Хоманса, который утверждает, что «налоговая культура – устойчивый продукт обмена деятельности налоговых и иных органов, участвующих в налоговом процессе, с одной стороны, и налогоплательщиков, с другой»¹. Только гармоничное сочетание государственных интересов и интересов налогоплательщиков, направленных на формирование партнерских отношений, создадут прочный фундамент налоговой культуры.

В самом общем виде налоговую культуру можно представить как часть общей культуры, вместе с тем, на наш взгляд, она является своего рода «проекцией» культуры на сферу социально-экономических отношений. Т.Н. Богославец справедливо отмечает, что «налоговая культура – это относительно целостная подсистема экономической и общей культуры человека, связанная с ней едиными категориями: культурой мышления, поведения, общения и деятельности и раскрывающая частный аспект бытия человека в налоговой сфере»². Как и культура в целом, налоговая культура представляет собой систему ценностей, норм, установленных правил и принципов в сфере налоговых отношений. Это некая модель, которая включает в себя действия налогоплательщиков и налоговых органов, а также отношения между ними.

В современном обществе в условиях стремительного развития информационных технологий определяющим фактором эффективности деятельности становится организация рационального использования информационных ресурсов. На смену традиционным формам взаимодействия органов власти и населения приходят новые – электронные, предоставляющие новые ранее недоступные возможности. Развитие электронного взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками – приоритетная задача Федеральной налоговой службы России на пути

¹См.: Касимов Д.О. Институциональные основы формирования и развития налоговой культуры: дис. ... канд. экон.наук: 08.00.10. М., 2012. С. 38.

² Богославец Т.Н. Налоговая культура в условиях социальных трансформаций // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2013. № 1. С. 196.

формирование модели сервисно-ориентированного администрирования. Его цель – практически полное исключение очного взаимодействия налогового органа и налогоплательщика и переход на бесконтактное общение¹. В данной связи особую значимость приобретает информационная культура. Необходимо отметить, что информационная культура является важнейшим проявлением информационного общества. Представляя важнейший сегмент культуры эпохи информатизации, информационная культура как бы пронизывает все остальные культурные фрагменты, являясь их составной частью.

Таким образом, в современном – информационном обществе – информационную культуру можно представить составляющей налоговой культуры. Под информационной культурой в рамках предлагаемого нами проекта будем понимать составную часть налоговой культуры, которая является качественной характеристикой информационной деятельности, и представляет собой совокупность системы знаний, умений, навыков, позволяющих осуществлять взаимодействие в информационной среде на основе использования информационных технологий.

В условиях, когда информация становится стратегическим ресурсом, а информационное взаимодействие предоставляет новые возможности в построении отношений налоговых инспекций с налогоплательщиками, актуальной становится задача формирования и развития информационной культуры субъектов взаимодействия. В отношении налогоплательщиков показателем развития информационной культуры может стать способность достаточно быстро воспринимать и практически использовать новые знания, технологии, технические средства и информационные ресурсы в налоговой сфере. Что же относится к работникам налоговых органов, то решение данной задачи сводится не столько к их способности хорошо

¹ Актуальные проблемы электронного взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками. URL: <http://www.garant.ru/interview/421540/> (дата обращения: 20.04.2017).

ориентироваться в новом информационном пространстве, сколько к умениям и навыкам использовать его возможности в своей профессиональной деятельности.

Цель внедрения проекта. Основной целью предлагаемого нами проекта является создание условий для развития культуры информационного взаимодействия участников налоговых правоотношений как составляющей налоговой культуры.

Для достижения цели в рамках реализации проекта предполагается решение следующих **задач**:

- организация информирования граждан о возможностях и преимуществах электронного взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми органами;
- проведение семинаров для налогоплательщиков по вопросам получения электронных государственных услуг;
- организация обучения слушателей по программе «Эффективное использование электронных сервисов ФНС России»;
- формирование налоговой культуры у молодежи;
- обеспечение организации повышения квалификации работников налоговой инспекции;
- внедрение оценки результативности деятельности сотрудников инспекции в части оказания государственных услуг в электронном виде.

Целевая группа участников проекта представлена лицами, заинтересованными в реализации данного проекта. К таким можно отнести:

- инспекцию Федеральной налоговой службы России по г. Белгороду;
- налогоплательщиков в лице физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;
- общеобразовательные учреждения города;
- школьников;

– студентов ВУЗов экономических специальностей.

Сроки реализации проекта. Проект, предлагаемый к реализации, относится к среднесрочным объектам планирования. Общий период от разработки концепции проекта до реализации его базовых мероприятий рассчитан на период 2017 – 2018 гг.

Состав мероприятий. Для достижения цели и задач проекта целесообразно сгруппировать предлагаемые мероприятия по развитию налоговой культуры в два блока:

I. *Мероприятия, направленные на повышение информационной культуры налогоплательщиков.*

1. *Организация информирования граждан о возможностях и преимуществах электронного взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми органами.* Во втором разделе выпускной квалификационной работы в рамках проведенного социологического исследования было выявлено, что лидирующие позиции в рейтинге источников получения налогоплательщиками информации о государственных электронных услугах заняли: разъяснительная работа сотрудников ИФНС при непосредственном посещении налогового органа; Интернет; рассказы коллег, знакомых, родственников; информационные буклеты. Как справедливо отмечает Т.Н. Богославец: «для формирования налоговой культуры и правосознания достаточно эффективна социальная реклама»¹. Необходимо отметить, что реклама во многих случаях носит разовый характер – преимущественно в периоды перед окончанием сроков подачи налоговых деклараций можно встретить билборды с призывом «Заплати налоги!», рекламу на радио – о приближении срока окончания подачи декларации. Вместе с тем, работа по информированию граждан должна проводиться постоянно и учитывать индивидуальные особенности различных категорий налогоплательщиков.

¹Богославец Т.Н. Региональные особенности повышения уровня налоговой культуры // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2015. № 4. С. 187.

Для реализации мероприятия, на наш взгляд, целесообразно отделу работы с налогоплательщиками совместно с аналитическим отделом и отделом информационных технологий:

- провести анализ налогоплательщиков по критерию получения государственных услуг в электронном виде и разделить их на группы (условно их можно назвать так: активные пользователи электронных услуг – те, кто отдают предпочтение электронному взаимодействию с налоговыми органами; пассивные пользователи – те, кто время от времени прибегают к электронному взаимодействию, но в равной степени получают услуги непосредственно в налоговой инспекции; традиционники – отдают предпочтение личному посещению налоговых органов);
- для второй и третьей групп налогоплательщиков разработать информационные буклеты и видеоролики.

Преимущества информационного буклета перед другими формами рекламы, такими как брошюра, листовки, в том, что при минимальной площади он вмещает максимум информации, которую необходимо донести до целевой аудитории. Буклет способен уместить в себе большое количество информации, как текстовой, так и графической. В информационном буклете в рамках реализации проекта следует разместить следующую информацию: преимущества получения услуг в электронном виде, перечень наиболее востребованных среди налогоплательщиков услуг, порядок регистрации на сайте, пошаговую инструкцию получения какой-либо электронной услуги, а также телефоны контакт-центра, куда можно будет обратиться при наличии трудностей в получении электронной государственной услуги. Особенно важно, на наш взгляд, показать в буклете, что с каждым годом увеличивается количество пользователей электронных услуг, среди которых как обычные люди, так и известные личности (политики, актеры, общественные деятели) и простоту получения услуг. Распространение буклетов будет производиться сотрудниками инспекции при непосредственном обращении налогоплательщиков.

Для информирования граждан, пришедших в налоговый орган по решению какого-либо вопроса, целесообразно использовать практику банковской системы. В частности, в операционных залах налоговой предусмотреть консультантов, которые будут проводить информационно-разъяснительную работу с налогоплательщиками. Так, пока гражданин стоит в очереди за получением услуги (опрос показал, что не все налогоплательщики пользуются услугой «Запись на прием в инспекцию»), он может с пользой провести время, получив новые знания. Вооружив консультантов планшетами, они будут проводить мини-обучение граждан по получению электронных услуг. В качестве консультантов можно привлечь выпускников ВУЗов специальностей «Налогообложение», которые проходят практику или стажируются в налоговой инспекции. Такая практика позволит, во-первых, привлечь внимание граждан к электронным услугам; во-вторых, выявить трудности, наиболее часто возникающие у налогоплательщиков при обращении к электронным сервисам; в-третьих, повысить уровень налоговой грамотности; в-четвертых, получить бесценный опыт взаимодействия с налогоплательщиками для студентов.

Необходимо отметить, что на сайте Федеральной налоговой службы России размещены скрайбинги – краткие разъясняющие видеоролики продолжительностью от двух до восьми минут. Всего в настоящее время размещено 40 роликов, среди которых: «Работа в личном кабинете: подключение и возможности», «Налоговые вычеты», «Переход на новый порядок применения контрольно-кассовой техники» и другие. Вместе с тем, многие налогоплательщики (даже группа активных пользователей) не знают о наличии такой возможности на сайте. На наш взгляд, целесообразно провести широкую информационную кампанию на телеканалах страны: транслировать наиболее популярные с точки зрения востребованности электронных услуг скрайбинги. При этом обязательно необходимо указывать, что более полную информацию можно получить на сайте ФНС в

разделе «Видеопомощник». Это позволит привлечь внимание граждан к официальному сайту и его возможностям.

2. *Проведение семинаров для налогоплательщиков по вопросам получения электронных государственных услуг.* Учитывая, что у разных категорий налогоплательщиков интересы, потребности и проблемы различны, то данную работу целесообразно проводить индивидуально для каждой группы: юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Основной целью проводимых семинаров является повышение информированности налогоплательщиков об электронных сервисах ФНС России и формирование у них умений и навыков получения государственных услуг в электронном виде. Для реализации данного мероприятия необходимо:

- утвердить порядок организации проведения семинаров;
- определить периодичность проведения мероприятия (на наш взгляд, его целесообразно проводить раз в квартал по субботам);
- утвердить график проведения семинаров (дата, время);
- проинформировать граждан посредством радио, телевидения, официального сайта ФНС, социальных сетей, объявлений в социальных учреждениях.

Хорошей практикой, на наш взгляд, может стать договоренность с одним из ВУЗов города на использование компьютерной площадки (компьютерного класса) для проведения мероприятия. Это позволит принявшим участие в семинаре гражданам не только получить новые знания, но и на практике опробовать все возможности, предоставляемые сегодня в электронном виде налоговыми органами. Необходимо отметить, что проведение подобных семинаров должно быть добровольным и бесплатным для налогоплательщиков.

3. *Организация обучения слушателей по программе «Эффективное использование электронных сервисов ФНС России».* Данная программа рассчитана на такие категории налогоплательщиков, как юридические лица и

индивидуальные предприниматели, поскольку их взаимодействие с налоговой инспекцией носит долгосрочный характер и охватывает многие сферы деятельности: расчеты с бюджетом, подача деклараций, осуществление проверок, получение справок и другие. Реализация данного мероприятия предполагает:

- 1) разработку обучающей программы, на наш взгляд, целесообразно осуществлять сотрудниками налоговой службы совместно с представителями научного сообщества;
- 2) определение продолжительности обучения;
- 3) информирование налогоплательщиков о возможности получения дополнительного образования;
- 4) набор слушателей;
- 5) организация места для проведения занятий – компьютерного класса, подключенного к сети Интернет (заключение договора на аренду с образовательной организацией);
- 6) подготовка учебно-методического комплекса для слушателей (программа курса, лекции, презентации, пошаговые инструкции и другие раздаточные материалы);
- 7) организация процесса обучения (составление расписания занятий, оповещение слушателей, проведение занятий).

Необходимо отметить, что плата за обучение должна быть минимальной и зависеть только от арендной платы за компьютерный класс и стоимости услуг привлеченных экспертов.

4. *Формирование налоговой культуры у молодежи.* Мы солидарны с авторами, которые считают, что начинать прививать налоговую культуру человеку нужно в период становления самой личности¹. Именно старший подростковый возраст, как правило, характеризуется процессом

¹См., напр.: Авдеева В.А. Повышение налоговой грамотности и культуры участников налоговых правоотношений // Интерактивная наука. 2017. № 4 (14); Богославец Т.Н. Региональные особенности повышения уровня налоговой культуры // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2015. № 4.

интенсивного социального развития. Все учебные программы многоуровневой системы образования, на наш взгляд, должны содержать элементы налоговой культуры. Взаимодействие с общеобразовательными учреждениями должно стать одним из направлений информационно-разъяснительной работы налоговых органов.

Занятия призваны помочь школьникам обрести налоговую грамотность, заложить основу формирования налоговой культуры подрастающего поколения, научить ответственно относиться к налогам в будущем, а также приобрести навыки разумного поведения в мире налогообложения. Реализация данного мероприятия включает в себя:

- 1) проведение лекций о налогах для старшеклассников города, в рамках которых сотрудники инспекции расскажут о действующих налогах, преимуществах предоставления государственных налоговых услуг в электронном виде, продемонстрируют возможности онлайн-сервисов ФНС России;
- 2) разработку и распространение среди школьников информационных буклетов по вопросам взаимодействия граждан и налоговых органов, в том числе предоставление услуг в электронном виде;
- 3) совместно с учителями организовать проведение конкурсов – например, конкурса сочинений «Налоговая инспекция будущего», «Взаимодействие с налоговой службой: какой способ выбрать?»;
- 4) разработку и проведение онлайн-викторины на сайте ФНС России, которая будет содержать вопросы и кейс-задания по работе сервисов ФНС. Для заинтересованности школьников целесообразно предусмотреть вознаграждение в виде дипломов и подарков.

Проведение подобных мероприятий позволит сформировать у молодежи позитивное отношение к налоговой службе, прививать налоговую культуру со школьной скамьи, способствует воспитанию законопослушных и добросовестных налогоплательщиков. Необходимо отметить также, что молодежь, имея некоторые знания в налоговой сфере и являясь более

продвинутым пользователем сети Интернет в сравнении со старшим поколением, с одной стороны, может предложить интересные идеи по повышению привлекательности и удобства пользования электронными услугами и сервисами ФНС, с другой стороны, может побудить взрослых, например, родителей, бабушек, к электронному взаимодействию с налоговой службой.

II. *Мероприятия, направленные на повышение информационной культуры работников налоговой инспекции.* Одной из важнейших задач для работников налоговых органов является повышение качества услуг, предоставляемых налогоплательщикам, в том числе и электронных. Как справедливо отмечает Т.Н. Богославец: «современная налоговая инспекция должна стать аналитическим центром по переработке налоговой информации с хорошей сервисной службой, с помощью которой любой налогоплательщик легко сможет заполнить любую отчетную форму, рассчитать и вовремя уплатить налоги»¹. Решение данной задачи требует повышения уровня налоговой культуры сотрудников ИФНС, что предполагает:

1. *Обеспечение организации повышения квалификации работников налоговой инспекции.* Повсеместная информатизация профессиональной деятельности и перспективы активного функционирования «Электронного правительства» сделали очевидным достижение определенного уровня информационно-коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности человека, в том числе и в системе налогового администрирования. Как справедливо отмечает О.А. Захарова: «большое значение приобретают не только прочные профессиональные знания служащего, но и его способность оперативно реагировать на запросы динамично меняющейся действительности, постоянно пополняя свой интеллектуальный багаж новой информацией, непрерывно занимаясь самообразованием и максимально эффективно используя источники

¹ Богославец Т.Н. Региональные особенности повышения уровня налоговой культуры // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2015. № 4. С. 189.

информации для решения поставленных задач»¹. В рамках работы под информационно-коммуникативной компетентностью сотрудников налоговой службы будем понимать способность работников налоговой инспекции аккумулировать, обрабатывать, систематизировать, продуцировать, транслировать и использовать в практической деятельности информацию и информационные продукты, позволяющие повысить качество организации трудовой деятельности и предоставления государственных услуг.

В условиях активного внедрения в деятельность территориальных налоговых органов интерактивных форм взаимодействия с налогоплательщиками, повышаются требования к профессиональным знаниям, умениям и навыкам работников налоговых служб. В настоящее время в ведомстве функционируют одновременно четыре автоматизированные информационные системы (АИС), каждая из которых представляет собой совокупность функционально связанных программных, технических, информационных и организационно-методических средств обеспечения деятельности ФНС России. Учитывая особую роль налоговой службы в сфере обеспечения безопасности информации, поступающей по каналам связи, необходимо отметить, что применяемые АИС относятся к классу очень сложных систем и это требует соответствующей подготовки сотрудников налоговых органов.

В целях увеличения охвата как можно большего числа сотрудников налоговых органов, на наш взгляд, необходимо предусмотреть возможность дистанционной формы обучения – без отрыва от рабочего места. Для реализации данного мероприятия необходимо:

- утвердить порядок организации проведения обучения;
- определить периодичность проведения занятий (на наш взгляд, его целесообразно проводить раз в квартал);

¹ Захарова О.А. Информационно-коммуникативная компетентность государственных служащих в условиях современных социокультурных изменений: автореф. дис... канд. культурологии. М, 2007. С. 9.

- утвердить график проведения (необходимо предусмотреть возможность проведения занятий с сотрудниками в разное время: например, одна группа – с 9:00 до 13:00, другая – с 14:00 до 18:00, что позволит, с одной стороны, охватить как можно больше работников, с другой, не оставить рабочие места без сотрудников);

- организовать процесс обучения.

К проведению подобного обучения среди сотрудников налоговой инспекции целесообразно привлекать разработчиков программных продуктов, а также использовать тренажеры или пробные версии информационных систем. Это особенно важно, учитывая поэтапность внедрения функциональных блоков АИС и постоянную их модернизацию. Для усвоения материала можно предложить в качестве раздаточного материала делать очень краткие конспекты в виде карт памяти, схем, таблиц, содержащие только самые важные данные по обучению или последовательность выполнения конкретного режима в новой системе АИС. Это позволит сотрудникам налоговых органов использовать их как памятки, иметь всегда на рабочем месте и использовать в своей профессиональной деятельности.

Особое внимание необходимо уделить вопросам мотивационной составляющей процесса обучения. В качестве «внешней мотивации» целесообразно установить зависимость заработной платы от степени владения информационными продуктами. «Мотивация достижения» должна проявляться через: постоянное обучение сотрудников работе с новыми возможностями и разработками в информационных системах; проведение информационных мероприятий, семинаров, разъяснительных работ для сотрудников ведомств; активизацию разъяснительной работы руководства. Очень важно стимулировать «внутреннюю мотивацию» - потребности, интересы, ценностные ориентации. Необходим личный пример руководства, усиление ответственности сотрудников. Ведь большую роль играет работа руководства со своим коллективом, его сплоченность. Важно

не только материальное, но и моральное стимулирование персонала налоговой службы.

2. *Внедрение оценки результативности деятельности сотрудников отдела работы с налогоплательщиками в части оказания государственных услуг в электронном виде.* Полномочия по проведению оценки, а также составлению по результатам оценки рейтинга работников и установлению соответствующих премиальных выплат целесообразно возложить на отдел кадров и безопасности инспекции.

Реализация данного мероприятия предполагает:

- установление критериев оценки качества предоставления электронных услуг;
- определение периодичности проведения оценки;
- установление взаимосвязи между полученной оценкой и уровнем материального стимулирования;
- сбор, анализ информации и составление рейтинга сотрудников;
- принятие нормативного правового акта о назначаемых выплатах;
- осуществление стимулирования сотрудников.

В качестве критериев оценки результативности деятельности сотрудников инспекции нами предлагаются следующие показатели, характеризующие качество предоставления налогоплательщикам государственных услуг (см. Таблица).

Таблица

Показатели оценки результативности деятельности работников налоговой инспекции по предоставлению государственных услуг в электронном виде

| № п/п | Предлагаемый показатель |
|----------------|--|
| П ₁ | Удельный вес налогоплательщиков-организаций, представивших налоговые декларации (расчеты) и бухгалтерскую отчетность по телекоммуникационным каналам связи, в общем количестве налогоплательщиков-организаций, представивших налоговые декларации (расчеты) и бухгалтерскую отчетность |
| П ₂ | Удельный вес налогоплательщиков-физических лиц, представивших налоговые декларации по телекоммуникационным каналам связи, в общем количестве налогоплательщиков-физических лиц, представивших налоговые декларации |
| П ₃ | Количество жалоб со стороны налогоплательщиков на качество государственной услуги |
| П ₄ | Интегральный показатель открытости и прозрачности деятельности налоговой инспекции, который рассчитывается по формуле среднего арифметического из следующих показателей: – доля налогоплательщиков, удовлетворенных электронными сервисами, к общему количеству налогоплательщиков, оценивших качество и удобство электронных сервисов; – доля пользователей, удовлетворенных качеством поиска и получения требуемой информации, которые обратились на официальный сайт к общему количеству пользователей сайта; – доля обращений налогоплательщиков, поступивших в налоговые органы в электронной форме, к общему количеству поступивших в налоговые органы обращений налогоплательщиков |

На основании указанных показателей сначала определяется общий показатель результативности деятельности отдела по предоставлению электронных услуг, а далее – вклад каждого сотрудника согласно количеству выполненных задач в автоматизированной информационной системе.

Стоит отметить, что в настоящее время нагрузка на налоговые инспекции неодинакова и зависит от количества налогоплательщиков, стоящих на учете. В рамках проекта предлагаем после осуществления подсчета общего количества баллов, произвести индексацию и рассчитать коэффициент загрузки сотрудников согласно формуле: $Kz = I/N \cdot 100$, где: Kz – коэффициент загрузки; I – штатная численность отдела по работе с налогоплательщиками; N – количество налогоплательщиков, стоящих на учете.

В целом реализация работы по оценке деятельности сотрудников инспекции будет способствовать повышению их мотивации к исполнению должностных обязанностей с большей эффективностью и результативностью.

Планируемые результаты внедрения проекта. Важнейшими результатами предложенного проекта будут являться:

- повышение качества предоставляемых государственных услуг в электронном виде;
- обеспечение широкого информирования граждан о возможностях, предоставляемых ФНС России в сфере предоставления электронных услуг и работы электронных сервисов;
- повышение эффективности деятельности сотрудников налоговой инспекции;
- привлечение молодежи к изучению деятельности ФНС России, включая оказание государственных услуг.

Оценка эффективности проекта предусматривает систему индикаторов, включающих в себя количественные и качественные показатели.

Измеримыми количественными показателями будут выступать:

- увеличение количества налогоплательщиков – пользователей государственных электронных услуг – на 20%;
- увеличение количества пользователей официального сайта ФНС России на 30%;
- увеличение каналов информирования граждан о предоставляемых ФНС России электронных услугах (разработка не менее 3-х информационных буклетов, трансляция видеороликов на телевидении);
- проведение не менее 5 лекций, 2 конкурсов и онлайн-викторины для школьников;

- разработка программы обучения по эффективной работе с электронным сервисами налоговой службы для налогоплательщиков;
- проведение не менее 4 семинаров для налогоплательщиков по вопросам получения электронных государственных услуг;
- количество сотрудников, прошедших обучение на рабочем месте, – не менее 18 человек;
- разработка и внедрение системы оценки деятельности сотрудников инспекции.

К качественным показателям оценки можно отнести следующие:

- повышение интереса налогоплательщиков к официальному сайту налоговой службы;
- повышение уровня информированности граждан о предоставлении налоговой службой государственных услуг в электронном виде;
- повышение уровня квалификации сотрудников налоговой инспекции;
- повышение налоговой грамотности граждан при получении государственных услуг.

Ресурсное обеспечение проекта характеризуют все виды ресурсов, используемых для осуществления управления проектом. Кадровое обеспечение, в состав которого входят сотрудники налоговой инспекции. Интеллектуальный потенциал включает привлеченных экспертов, ученых и разработчиков программных продуктов для налоговой сферы. Материально-технические ресурсы включают в себя: компьютерную технику, информационные системы и другие. Финансовый потенциал объединяет в себе бюджетные и внебюджетные источники финансирования проекта.

Финансирование проекта предполагается из средств налоговой инспекции, отдельные мероприятия проекта требуют привлечения средств налогоплательщиков – организация обучения слушателей по эффективной

работе с электронными сервисами налоговой службы. Финансовое обеспечение (смета) проекта представлено в Приложении 4.

Оценка рисков внедрения проекта включает в себя выявление рисков, их идентификацию и анализ, способы реагирования на них, мониторинг и управление рисками проекта. Цель управления рисками проекта – повышение вероятности возникновения и воздействия благоприятных событий на реализацию проекта и снижение вероятности возникновения и воздействия неблагоприятных для проекта событий. Риск может быть вызван одной или несколькими причинами и в случае возникновения может оказывать влияние на один или несколько факторов. Причиной возникновения риска является неопределенность, которая присутствует во всех проектах.

К числу рисков реализации проекта можно отнести следующие:

1. Финансовые риски. Возникают при ошибочности расчетов проекта, а также недостаточном финансировании мероприятий проекта. Минимизация рисков возможна еще на подготовительном этапе проекта. Для этого необходима тщательная проверка финансово-экономического обоснования проекта. Что же касается недостаточного финансирования, то возможно перенесение реализации проекта на более поздний срок или же привлечение средств из бюджетов других уровней.

2. Организационные риски связаны с несвоевременным выполнением мероприятий проекта и принятием необходимых нормативных правовых актов и программ, обеспечивающих реализацию проекта.

3. Социальные риски. К ним следует отнести, во-первых, низкую активность граждан по приобщению их к получению государственных услуг в электронном виде, во-вторых, недостаточный уровень мотивации сотрудников инспекции к профессиональному развитию. Данные риски возможно минимизировать комплексом мероприятий, направленных на широкое информирование граждан о проводимых мероприятиях и

использованием методов материального и морального стимулирования сотрудников соответственно.

Таким образом, проанализировав основные направления повышения эффективности предоставления электронных услуг ИФНС г. Белгорода можно сделать следующие выводы по третьему разделу выпускной квалификационной работы.

1. Решение проблем в организации электронного взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми органами при предоставлении государственных услуг предлагается путем осуществления проекта «Развитие налоговой культуры участников налоговых правоотношений». Основной целью проекта является создание условий для развития культуры информационного взаимодействия участников налоговых правоотношений как составляющей налоговой культуры.

2. Проект предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на повышение информационной культуры как налогоплательщиков, так и работников налоговой инспекции, осуществляющих непосредственную работу с гражданами по предоставлению электронных услуг. В состав мероприятий проекта вошли: организация информирования граждан о возможностях и преимуществах электронного взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми органами; проведение семинаров для налогоплательщиков по вопросам получения электронных государственных услуг; организация обучения слушателей по программе «Эффективное использование электронных сервисов ФНС России»; формирование налоговой культуры у молодежи; обеспечение организации повышения квалификации работников налоговой инспекции; внедрение оценки результативности деятельности сотрудников инспекции в части оказания государственных услуг в электронном виде.

3. Результатами реализации проекта будут являться: повышение качества предоставляемых государственных услуг в электронном виде; обеспечение широкого информирования граждан о возможностях,

предоставляемых ФНС России в сфере предоставления электронных услуг и работы электронных сервисов; повышение эффективности деятельности сотрудников налоговой инспекции; повышение налоговой грамотности граждан при получении государственных услуг; привлечение молодежи к изучению деятельности ФНС России, включая оказание государственных услуг.

4. Необходимым условием выполнения мероприятий проекта является наличие материальных и нематериальных ресурсов. Реализация проекта оценивается в 328 тысяч рублей. Особое внимание необходимо уделить и соответствующим рискам проекта, к которым следует отнести: финансовые, организационные и социальные риски.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Создание удобных и комфортных условий для налогоплательщиков в процессе исчисления и уплаты налоговых платежей является приоритетной задачей Федеральной налоговой службы России. Современные методы взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками в последние десять лет претерпели значительные изменения. Учитывая модернизацию налоговых органов, уровень технической оснащенности служб, организацию обслуживания граждан и организаций с использованием технических средств и возможностей взаимодействия в рамках удаленного доступа, необходимо отметить, что на современном этапе работа налоговых инспекций позволяет налогоплательщикам избежать потери рабочего времени по предоставлению налоговой отчетности, уплате налогов и выяснению необходимых вопросов без посещения налоговых офисов.

В настоящее время и руководством страны, и общественностью высоко оценивается работа Федеральной налоговой службы по переходу на предоставление государственных услуг в электронном виде. Ведомство сегодня – активный участник выработки технических, стратегических решений по реализации этой государственной задачи. Виды электронных услуг, которые предоставляет Федеральная налоговая служба – это сервисы ФНС на своем официальном сайте, на едином портале государственных услуг, в системе межведомственного электронного взаимодействия. Наибольшей популярностью у налогоплательщиков пользуется официальный сайт ведомства, что подтверждается количеством его посещений пользователями. Вместе с тем, стоит отметить, что в настоящее время произведена интеграция сервисов на сайте ФНС и Едином портале государственных услуг, что позволило гражданам иметь единую точку входа при регистрации на оба Интернет-ресурса.

На официальном сайте Налоговой службы сегодня представлены 49 электронных сервисов, благодаря которым реализуется принцип

экстерриториальности обслуживания: налогоплательщик может получить весь спектр услуг - от регистрации бизнеса до уплаты налогов - в любой точке страны и мира. Ключевые сервисы сайта – это «личные кабинеты» для всех категорий налогоплательщиков – физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Самыми востребованными интерактивными сервисами у налогоплательщиков являются: «Риски бизнеса: проверь себя и контрагента», «Узнай ИНН», «Адрес и платежные реквизиты Вашей инспекции»; «Справочная информация о ставках и льготах по имущественным налогам»; «Создай свой бизнес», «Онлайн запись на прием в инспекцию».

В рамках выпускной квалификационной работы нами проведен анализ практики предоставления государственных электронных услуг территориальным органом ФНС России – Инспекцией Федеральной налоговой службы по г. Белгороду. Отметим, что организация работы инспекции в целом является отражением проводимой ведомством работы по повышению качества обслуживания потребителей посредством расширения электронного взаимодействия с налогоплательщиками.

С целью более детального анализа процесса предоставления электронных услуг налоговой инспекцией нами было проведено социологическое исследование «Предоставление государственных услуг в электронном виде ФНС России: состояние, проблемы, перспективы». В ходе анализа результатов был выделен ряд наиболее важных, на наш взгляд, проблем, к числу которых относятся: недостаточный уровень информированности граждан о существующих возможностях и преимуществах получения государственных услуг в электронном виде, низкая правовая компетентность граждан в получении электронных услуг, недостаточная квалификация работников налоговых органов, нежелание граждан вступать в «электронное взаимодействие» с налоговой инспекцией.

Решение указанных проблем возможно посредством реализации программы действий по изменению стереотипов поведения граждан и

работников налоговых органов в процессе взаимодействия при предоставлении государственных электронных услуг. Для реализации указанной задачи нами предлагается специальный проект, направленный на создание условий для повышения уровня культуры информационного взаимодействия как составляющей налоговой культуры граждан и сотрудников налоговой инспекции – «Развитие налоговой культуры участников налоговых правоотношений».

Мероприятия заявленного проекта сгруппированы в два блока – в отношении налогоплательщиков и служащих инспекции соответственно. К основным мероприятиям первого блока относятся: организация информирования граждан о возможностях и преимуществах электронного взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми органами; проведение семинаров для налогоплательщиков по вопросам получения электронных государственных услуг; организация обучения слушателей по программе «Эффективное использование электронных сервисов ФНС России», формирование налоговой культуры у молодежи. Второй блок составили следующие мероприятия: обеспечение организации повышения квалификации работников налоговой инспекции и внедрение оценки результативности деятельности сотрудников инспекции в части оказания государственных услуг в электронном виде.

Реализация проекта позволит, во-первых, улучшить качество предоставляемых услуг посредством повышения эффективности деятельности сотрудников налоговой инспекции; во-вторых, обеспечить широкое информирование граждан о возможностях предоставления электронных услуг и работы электронных сервисов ФНС России, включая организацию работы с молодежью; в-третьих, повысить налоговую грамотность граждан при получении государственных услуг с помощью проведения обучающих семинаров и курсов для разных категорий налогоплательщиков.

В качестве основных практических рекомендаций ИФНС г. Белгорода предлагается:

- организовать разработку информационных буклетов для налогоплательщиков по вопросам предоставления электронных услуг;
- обеспечить работу в операционных залах инспекции консультантов для проведения информационно-разъяснительной работы с налогоплательщиками;
- организовать трансляцию на телеканалах видеороликов о возможностях получения наиболее востребованных электронных услуг;
- провести семинары для налогоплательщиков по вопросам получения электронных государственных услуг;
- разработать программу обучения для юридических лиц по программе «Эффективное использование электронных сервисов ФНС России» и обеспечить организацию проведения занятий;
- провести лекции для старшеклассников города о работе налоговых органов на современном этапе развития, включая организацию взаимодействия с налогоплательщиками посредством информационно-коммуникационных технологий;
- организовать проведение среди старшеклассников города конкурса сочинений «Налоговая инспекция будущего» и онлайн-викторины на сайте ФНС России;
- обеспечить организацию повышения квалификации сотрудников налоговой инспекции в сфере применения информационно-коммуникационных технологий – на рабочем месте посредством привлечения к проведению занятий разработчиков автоматизированных информационных систем;
- разработать и внедрить в инспекции оценку результативности деятельности служащих в части оказания государственных услуг в электронном виде.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Налоговый Кодекс Российской Федерации (часть первая) [Электронный ресурс] : от 31 июля 1998 г. № 146-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
2. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
3. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс] : Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
4. О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 25 октября 2005 г. №1789-р (ред. от 10.03.2009) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
5. О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. №1662-р (ред. от 08.08.2009) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
6. О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р (ред. от 20.05.2014) //

Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

7. Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р (ред. от 28.12.2011) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

8. О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

9. О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 26 марта 2016 г. № 236 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

10. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 313 (ред. от 21.10.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

11. О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

12. Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных

услуг на 2011-2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р (ред. от 28.08.2012) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

13. Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года [Электронный ресурс] : утверждено Председателем Правительства РФ 14 мая 2015 г. // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

14. Об утверждении и реализации Политики ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015-2018 годы [Электронный ресурс] : Приказ ФНС России от 31 августа 2015 г. № ММВ-7-17/371@ // Федеральная налоговая служба России: офиц. сайт : [сайт]. – Режим доступа: <https://www.nalog.ru/>.

15. О размещении на Интернет-сайте ФНС России сервисов для оказания в электронном виде государственной услуги по учету физических лиц и предоставлению сведений об ИНН физического лица [Электронный ресурс] : Письмо Федеральной налоговой службы РФ от 20 сентября 2010 г. № МН-37-6/11600@ // Федеральная налоговая служба России: офиц. сайт : [сайт]. – Режим доступа: <https://www.nalog.ru/>.

16. Алексеева, Ю.А. Исследование эффективности и качества оказания государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде [Текст] : автореф. дис. ... канд. техн. наук / Ю.А. Алексеева. – Астрахань, 2011. – 19 с.

17. Аникина, Н.В. Официальный сайт ФНС РФ как средство взаимодействия с налогоплательщиками [Текст] / Н.В. Аникина, Д.В. Бодриков, Н.Н. Шамонин // Системное управление. – 2012. – № 2 (15). – С. 43-52.

18. Атаманчук, Г.В. Теория государственного управления [Текст] / Г.В. Атаманчук. – М.: Омега-Л, 2010. – 525 с.
19. Бабаева, З.К. К вопросу о принципах предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / З.К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Экономика. Управление. Право. – 2015. – Том 15. – № 3. – С. 334-342.
20. Беспалов, М.В. Информационное взаимодействие в системе налоговых органов: основные задачи, проблемные точки и перспективы развития [Текст] / М.В. Беспалов // Бухгалтер и закон. – 2013. – № 5. – С. 13-17.
21. Богославец, Т.Н. Региональные особенности повышения уровня налоговой культуры [Текст] / Т.Н. Богославец // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2015. – № 4. – С. 185-190.
22. Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление [Текст] / И.А. Василенко. – М.: Гардарики, 2012. – 431 с.
23. Васильева, Е.А. Административная реформа в Российской Федерации: цели, задачи, итоги [Текст] / Е.А. Васильева // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2014. – № 16. – С. 140-150.
24. Васильева, Е.Г. Современные интерпретации концепции электронного государства (электронного правительства) [Текст] / Е.Г. Васильева, Д.В. Кононенко // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 5: Юриспруденция. – 2016. – № 1 (30). – С. 9-16.
25. Вебер, М. Избранные произведения [Текст] / М. Вебер. – М.: Прогресс, 1990. – 808 с.
26. Величко, Ю.А. Проблемы и противоречия развития государственного управления в современной России: монография [Текст] / Ю.А. Величко. – М.: Юрлитинформ, 2013. – 336 с.
27. Гаврилова, Л.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в России: современное состояние и основные

направления совершенствования [Текст] / Л.А. Гаврилова // Сервис plus. – 2015. – Том 9. – № 2. – С. 3-10.

28. Газизов, Р.Р. Перспективы развития технологий электронного государства в России [Текст] / Р.Р. Газизов // Ленинградский юридический журнал. – 2015. – № 2 (40). – С. 53-58.

29. Государственные услуги в электронном виде. Мнения экспертов. Часть 1 и 2 [Электронный ресурс] / «Электронный» круглый стол, организованный редакцией ЕСМ-Journal : [сайт] // Режим доступа: <http://есм-journal.ru/>.

30. Гришанова, Е.М. Проблемы оказания услуг в рамках электронного правительства [Текст] / Е.М. Гришанова, А.А. Антипов // Т-Comm - Телекоммуникации и Транспорт. – 2015. – Том 9. – № 7. – С. 84-88.

31. Доклад руководителя Федеральной налоговой службы РФ М.В. Мишустина об оптимизации механизмов предоставления приоритетных государственных услуг ФНС России в электронной форме на заседании Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности 28.10.2014 г. [Электронный ресурс] // Правительство России: офиц. сайт : [сайт]. – Режим доступа: <http://government.ru/>.

32. Ефимов, А.А. Перспективы совершенствования системы электронного правительства как элемента открытой демократии в России [Текст] / А.А. Ефимов // Вестник Забайкальского государственного университета. – 2016. – Том 22. – № 3. – С. 60-67.

33. Ефремова, Т.А. Развитие системы оказания государственных услуг налоговыми органами физическим и юридическим лицам на основе информационных технологий [Текст] / Т.А. Ефремова, Л.И. Ефремова // Экономика. Налоги. Право. – 2015. – № 1. – С. 139-143.

34. Зайковский, В.Н. «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? [Текст] / В.Н. Зайковский // Дайджест-финансы. – 2014. – № 3. – С. 35-45.

35. Клименко, А.В. Десятилетие административной реформы: результаты и новые вызовы [Текст] / А.В. Клименко // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2014. – № 1. – С. 8-51.

36. Колязина, Л.В. Формирование электронного правительства как направление развития государственного регулирования в условиях новых технологических укладов [Текст] / Л.В. Колязина // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2015. – № 5. – С. 31-34.

37. Кошкин, П.П. Традиционно-бюрократическая идеология и «новый менеджеризм» (сравнительный анализ) [Текст] / П.П. Кошкин // Теория и практика общественного развития. – 2007. – № 1. – С. 133-137.

38. Красильников, Д.Г. Современные западные управленческие модели: синтез New Public Management и Good Governance [Текст] / Д.Г. Красильников, О.В. Сивинцева, Е.А. Троицкая // ARS ADMINISTRANDI. – 2014. – № 2. – С. 45-62.

39. Кузнецов, П.У. Административная реформа в контексте формирования электронного правительства: терминологические проблемы [Текст] / П.У. Кузнецов // Российский юридический журнал. – 2012. – № 3. – С. 37–47.

40. Кулдыбаева, И.У. Правовое регулирование предоставления электронных государственных услуг [Текст]: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14 / И.У. Кулдыбаева. – Челябинск, 2014. – 240 с.

41. Мартынова, С.Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках модели «сервисного государства»: объем и субъекты «сервиса» [Текст] / С.Э. Мартынова // Вестник Поволжского института управления. – 2011. – № 3. – С. 32-37.

42. Набиуллина, Э.С. Итоги реализации федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по развитию государственного управления в 2008–2011 годах [Электронный ресурс] / Э.С. Набиуллина. – Режим доступа: <http://sroportal.ru/publications/tezisy-vystupleniya>.

43. Набиуллина, Э.С. Подведение итогов реализации мероприятий административной реформы в 2006–2010 годах. Приоритетные направления совершенствования государственного управления в 2011–2013 годах [Электронный ресурс] / Э.С. Набиуллина. – Режим доступа: http://economy.gov.ru/minec/press/news/doc20110324_017.

44. Нарышкин, С.Е. Административная реформа в субъектах Российской Федерации [Текст] / С.Е. Нарышкин, Т.Я. Хабриева // Журнал российского права. – 2008. – № 10. – С. 3-14.

45. Новикова, Н.Г. Проблемы формирования и перспективы развития системы электронных государственных услуг в России [Текст] / Н.Г. Новикова, А.С. Гладышев // Сервис plus. – 2014. – Том 8. – № 2. – С. 52-57.

46. Новикова, Т.П. Представление информационных услуг предприятиям малого бизнеса со стороны налоговых органов [Текст] / Т.П. Новикова // Региональная экономика: теория и практика. – 2010. – № 48. – С. 32-35.

47. Ноздрачев, А.Ф. Гражданин и государство: взаимоотношения в XXI веке [Текст] / А.Ф. Ноздрачев // Журнал российского права. – 2005. – № 9 (105). – С. 14–26.

48. Оболонский, А.В. Кризис бюрократического государства. Реформы государственной службы: международный опыт и российские реалии: монография [Текст] / А.В. Оболонский. – М.: Фонд «Либеральная миссия», 2011. – 448 с.

49. Осборн, Д. Управление без бюрократов: Пять стратегий обновления государства: Пер. с англ. [Текст] / Д. Осборн, П. Пластик //

Общ. ред. и вступ. сл. Л.И. Лопатникова. – М.: ОАО Изд. группа «Прогресс», 2001. – 533 с.

50. Осикова, А.А. Проблемы становления информационного государства в России [Текст] / А.А. Осикова, А.Ф. Крюков // Вестник Красноярского государственного аграрного университета. – 2014. – № 5. – С. 189–203.

51. Павлютенкова, М.Ю. Электронное правительство России в новых условиях [Текст] / М.Ю. Павлютенкова // PolitBook. – 2015. – № 2. – С. 6-32.

52. Симагина, О.В. Технология персонализации как метод повышения информационной доступности государственных услуг [Текст] / О.В. Симагина, С.С. Цукаръ // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016. – № 1. – С. 160-171.

53. Сморгунов, Л.В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «Governance» [Текст] / Л.В. Сморгунов // Полис. Политические исследования. – 2003. – № 4. – С. 50-58.

54. Сысоева, Е.Ф. Налоговая политика государства и оценка ее эффективности на региональном уровне: монография [Текст] / Е.Ф. Сысоева, Е.Н. Мельник. – Воронеж: Воронежский государственный педагогический университет, 2015. – 236 с.

55. Трегубова, В.М. Современные технологии в предоставлении государственных услуг [Текст] / В.М. Трегубова, Л.В. Куржунова, Е.Л. Рязанова, К. Мхран // Социально-экономические явления и процессы. – 2016. – Том 11. – № 2. – С. 47-52.

56. Трегубова, В.М. Электронное правительство как средство автоматизации процесса предоставления государственных услуг [Текст] / В.М. Трегубова // Социально-экономические явления и процессы. – 2011. – № 3-4. – С. 279-284.

57. Тютин, Д.В. Эволюция нового государственного управления: логика эффективности, результативности и менеджмента публичных

ценностей [Текст] / Д.В. Тютин // Теория и практика общественного развития. – 2014. – № 5. – С. 179-181.

58. Устинович, Е.С. Совершенствование налогового администрирования с учетом развития информационных технологий [Текст] / Е.С. Устинович, Т.П. Новикова // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2011. – № 4. – С. 42-47.

59. Фролова, О.Н. Исследование потребителей государственных электронных услуг Федеральной налоговой службы России в Нижнем Новгороде [Текст] / О.Н. Фролова, Е.С. Шибанова // Перспективы развития информационных технологий. – 2015. – № 26. – С. 85-89.

60. Хафизова, А.Р. Об оценке эффективности деятельности налоговых органов в России [Текст] / А.Р. Хафизова // Вестник экономики, права и социологии. – 2015. – № 2. – С. 85-88.

61. Хашева, З.М. Внедрение передовых информационных технологий в налоговых органах России [Текст] / З.М. Хашева, Ю.В. Серпков // Научный вестник Южного института менеджмента. – 2014. – № 1. – С. 86-91.

62. Хмеляк, А.С. Информационные технологии как метод совершенствования работы налоговых органов [Текст] / А.С. Хмеляк // Наука и современность. – 2014. – № 30. – С. 199-203.

63. Холкина, А.О. Формы и методы информирования и привлечения налогоплательщиков к сдаче отчетности в электронном виде [Текст] / А.О. Холкина, Е.В. Корнева // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2016. – № 3 (34). – С. 41-47.

64. Цукарь, С.С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме [Текст] / С.С. Цукарь // Управленческое консультирование. – 2014. – № 10 (70). – С. 137-144.

65. Чухнина, Г.Я. Анализ использования электронных услуг в налоговой сфере [Текст] / Г.Я. Чухнина // Экономический анализ: теория и практика. – 2014. – № 15 (366). – С. 27-33.

66. Hood C. A Public management for all seasons? // Public Administration. 1991. vol. 69.

67. Kettl D. The Global Public Management Revolution: A Report on the Transformation of Governance. Washington, 2000.

68. Wollmann H. Evaluation in public-sector reform: Toward a 'third wave' of evaluation? Cheltenham/Northampton, 2003.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Структура ИФНС России по г. Белгороду

| № п/п | Территориальные органы | Численность без персонала по охране и обслуживанию зданий, (единиц) |
|---------------|--|--|
| 00 | Руководство | |
| | Начальник | 1 |
| | Заместитель начальника | 6 |
| | Отделы | |
| 01 | Общий отдел | 18 |
| 02 | Отдел финансового обеспечения | 7 |
| 03 | Отдел кадров и безопасности | 6 |
| 04 | Юридический отдел | 12 |
| 05 | Отдел регистрации, ведения реестров и обработки данных | 45 |
| 06 | Отдел работы с налогоплательщиками | 22 |
| 07 | Отдел информационных технологий | 8 |
| 08 | Отдел обработки данных | 15 |
| 09 | Аналитический отдел | 9 |
| 10 | Отдел урегулирования задолженности | 29 |
| 11 | Отдел досудебного аудита | 7 |
| 12 | Отдел выездных проверок № 1 | 15 |
| 13 | Отдел выездных проверок № 2 | 16 |
| 14 | Отдел выездных проверок № 3 | 15 |
| 15 | Отдел камеральных проверок № 1 | 19 |
| 16 | Отдел камеральных проверок № 2 | 19 |
| 17 | Отдел камеральных проверок № 3 | 22 |
| 18 | Отдел камеральных проверок № 4 | 25 |
| 19 | Отдел камеральных проверок № 5 | 10 |
| 20 | Отдел оперативного контроля | 10 |
| 21 | Отдел хозяйственного обеспечения | 5 |
| 22 | Отдела предпроверочного анализа и истребования документов | 15 |
| 23 | Отдел учета налогоплательщиков | 6 |
| ИТОГО: | | 362 |

**ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В
ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ ФНС РОССИИ:
СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ»**

Обоснование проблемы исследования. В современных условиях с каждым годом возрастают требования к органам государственного и муниципального управления, включая организацию их взаимодействия с населением и бизнес-структурами в сфере предоставления услуг. В условиях стремительного развития информационных технологий и внедрения «Электронного Правительства» особую актуальность приобретают вопросы предоставления государственных услуг в электронном виде. В последние годы растет популярность электронных сервисов, увеличивается численность граждан – потребителей услуг, упрощается процедура и сокращаются сроки предоставления услуг. В свою очередь органы власти стремятся повысить качество и доступность услуг, устранить административные барьеры и снизить издержки на предоставление услуг, то есть создать удобную, открытую, способную реагировать на запросы граждан систему взаимодействия при предоставлении услуг.

Одним из ведомств-лидеров в продвижении электронных продуктов и развитии «электронного» взаимодействия является Федеральная налоговая служба России, которой ведется активная работа по оптимизации и модернизации интерактивных услуг с целью предоставления максимального удобства налогоплательщикам. По мнению руководителей ФНС России, налоговая служба сегодня – это сервисная компания, ориентированная в первую очередь на клиентов.

В настоящее время на официальном сайте ФНС России (www.nalog.ru) функционирует 40 электронных сервисов, которые позволяют быстро и удобно заплатить налоги, получить ИНН, направить документы на государственную регистрацию, подать декларацию, получить справки и выписки, проверить себя и контрагента, записаться на прием в инспекцию и многое другое. Несмотря на достигнутые успехи в сфере оказания электронных услуг, существует и ряд проблем, решение которых требует всестороннего изучения мнения и потребностей пользователей услуг, с одной стороны, и позиции работников налоговых инспекций, обеспечивающих их предоставление, с другой стороны.

Степень изученности проблемы.

Исследованию проблем предоставления государственных и муниципальных услуг посвящены работы таких авторов, как Л.А. Гаврилова, С.Э. Мартынова, О.В. Симагина, С.С. Цукарь¹.

¹ См.: Гаврилова Л.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в России: современное состояние и основные направления совершенствования // Сервис plus. 2015.

Вопросы оказания государственных услуг в электронном виде нашли отражение в исследованиях А.А. Антипова, А.С. Гладышева, Е.М. Гришановой, О.С. Жидковой, И.У. Кулдыбаевой, Н.Г. Новиковой¹.

Изучению мнения населения о качестве и доступности предоставления государственных услуг посвящены публикации таких авторов, как С.С. Цукарь, В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова, В.А. Мау, А.Н. Покида².

Отдельные аспекты развития системы оказания электронных государственных услуг налоговыми органами рассмотрены в работах Т.А. Ефремовой, Л.И. Ефремовой, А.О. Холкиной, Е.В. Корневой, Г.Я. Чухниной³.

Проблема исследования заключается в противоречии между необходимостью расширения возможностей оказания государственных услуг в электронном виде со стороны налоговых органов и недостаточной степенью использования налогоплательщиками имеющихся возможностей электронного взаимодействия с налоговыми органами при получении государственных услуг.

Объект исследования – сотрудники ИФНС г. Белгорода и получатели государственных услуг.

Том 9. № 2; Мартынова С.Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках модели «сервисного государства»: объем и субъекты «сервиса» // Вестник Поволжского института управления. 2011. № 3; Симагина О.В., Цукарь С.С. Технология персонализации как метод повышения информационной доступности государственных услуг // Вопросы государственного и муниципального управления. 2016. № 1; Цукарь С.С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме // Управленческое консультирование. 2014. № 10 (70).

¹ См.: Гришанова Е.М., Антипов А.А. Проблемы оказания услуг в рамках электронного правительства // Т-Сотт - Телекоммуникации и Транспорт. 2015. Том 9. № 7; Жидкова О.С. Развитие системы оказания электронных государственных услуг населению (на примере Курганской области): дисс. ... канд. экон. наук: 08.00.05. Москва, 2013; Кулдыбаева И.У. Правовое регулирование предоставления электронных государственных услуг: дисс. ... канд. юрид. наук: 12.00.14. Челябинск, 2014; Новикова Н.Г., Гладышев А.С. Проблемы формирования и перспективы развития системы электронных государственных услуг в России // Сервис plus. 2014. Том 8. № 2;

² См.: Цукарь С.С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме // Управленческое консультирование. 2014. № 10 (70); Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Мау В.А., Покида А.Н. Оценка россиянами административных услуг государства: результаты социологических опросов 2011-2015 годов // Вопросы государственного и муниципального управления. 2016. № 4.

³ См.: Ефремова Т.А., Ефремова Л.И. Развитие системы оказания государственных услуг налоговыми органами физическим и юридическим лицам на основе информационных технологий // Экономика. Налоги. Право. 2015. № 1; Холкина А.О., Корнева Е.В. Формы и методы информирования и привлечения налогоплательщиков к сдаче отчетности в электронном виде // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2016. № 3 (34); Чухнина Г.Я. Анализ использования электронных услуг в налоговой сфере // Экономический анализ: теория и практика. 2014. № 15 (366).

Предмет – организация взаимодействия налоговых органов и населения в процессе предоставления государственных услуг в электронном виде.

Цель исследования – оценка уровня «электронного» взаимодействия налоговых органов с потребителями государственных услуг.

Задачи исследования:

1. Проанализировать уровень востребованности «электронных» услуг у потребителей
2. Изучить степень информированности граждан о возможности получения услуг в электронном виде и их преимуществах
3. Определить перечень наиболее востребованных услуг и сервисов ФНС России
4. Выявить проблемы, возникающие при оказании электронных государственных услуг
5. Определить удовлетворенность граждан качеством предоставляемых налоговыми органами электронных услуг
6. Рассмотреть основные направления работы ФНС России в сфере предоставления государственных услуг в электронном виде

Методика исследования: проведение исследования методом анкетирования сотрудников ИФНС г. Белгорода (n=20) и получателей государственных услуг (n=50).

Участнику исследования!
(потребители государственных услуг)

Уважаемый респондент. Настоящее социологическое исследование проводится с целью оценки востребованности электронных государственных услуг для налогоплательщиков, а также выявлению проблем, возникающих при взаимодействии налоговых органов и потребителей услуг. Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, подчеркнуть или обвести номера вариантов, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте.

1. Приходилось ли Вам когда-нибудь обращаться за получением государственной услуги в ФНС России?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

2. Если да, то как часто за последний год Вы обращались в налоговый орган?

1. Один раз
2. Два-три раза
3. Регулярно
4. Другое _____

3. За получением государственной услуги Вы обращались как...

1. Физическое лицо
2. Юридическое лицо
3. Индивидуальный предприниматель

4. Укажите, за какими услугами, предоставляемыми ФНС России, Вы обращались за последний год?

1. Подача налоговой декларации
2. Получение ИНН
3. Регистрация ООО, ИП, КФХ
4. Получение справки, выписки из ЕГРН
5. Информирование (в том числе в письменной форме) по вопросам налогообложения
6. Лицензирование деятельности
7. Регистрация контрольно-кассовой техники
8. Другое _____
9. Затрудняюсь ответить

5. Пользовались ли вы предварительной записью на прием для подачи документов на предоставление услуги?

1. Да
2. Нет

6. Если да, то каким способом записывались на прием?

1. По телефону
2. На официальном сайте ФНС России
3. При личном посещении налогового органа
4. С помощью автоматизированной системы, расположенной в зале ИФНС
5. Другое _____
6. Затрудняюсь ответить

7.Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в электронном виде?

1. Да, знаю
2. Что-то слышал
3. Слышу впервые
4. Нет, не знаю
5. Затрудняюсь ответить

8.Если да, то из каких источников Вы получили информацию о возможности получения государственной услуги в электронном виде?

1. Телевидение
2. Радио
3. Газеты, журналы
4. Официальный сайт ФНС России
5. Информационные буклеты
6. При непосредственном посещении налогового органа
7. Из рассказов друзей, коллег, знакомых
8. При посещении МФЦ
9. Другое _____
10. Затрудняюсь ответить

9.Обращались ли Вы в ФНС России за получением государственной услуги в электронном виде?

1. Да
2. Нет
3. Собираюсь обратиться
4. Затрудняюсь ответить

10.Если да, то каким способом?

1. Через Единый Портал государственных и муниципальных услуг
2. Через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области
3. Через Официальный сайт ФНС РФ

11.Сталкивались ли с трудностями при получении государственной услуги в электронном виде?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

12.Если да, то какие проблемы у Вас возникали?

1. Сложность заполнения форм, бланков документов
2. Дороговизна услуг
3. Сложная процедура регистрации на сайте/портале
4. Отсутствие необходимой информации об услуге
5. Необходимость получать электронную цифровую подпись
6. Отсутствие возможности получения информации о ходе рассмотрения услуги
7. Приходилось посещать налоговый орган при получении документов (результата услуги)
8. Частые сбои работы сервисов
9. Другое _____
10. Затрудняюсь ответить

13. Насколько Вы были удовлетворены качеством полученной услуги?

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Полностью не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

14. Хотели ли бы Вы в будущем получать государственные электронные услуги?

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

15. Подключены ли Вы к «Личному кабинету налогоплательщика»?

1. Да
2. Нет
3. Собираюсь подключить
4. Затрудняюсь ответить

16. Если да, то укажите возможности данного сервиса?

1. Быстро, комфортно, удобно получать государственные услуги
2. Заполнять и направлять онлайн декларации, отслеживать статус проверки
3. Оперативно получать актуальную информацию
4. Контролировать состояние расчетов с бюджетом
5. Получать справки, выписки
6. В удобное для себя время обращаться с интересующим вопросом
7. Другое _____
8. Затрудняюсь ответить

17. Пользовались Вы когда-либо электронными сервисами ФНС РФ?

1. Да
2. Нет
3. Собираюсь воспользоваться
4. Затрудняюсь ответить

18. Если да, то укажите какими? (выберите не более 5-ти вариантов ответа)

1. Узнай ИНН
2. Заплати налоги
3. Риски бизнеса: проверь себя и контрагента
4. Подача заявления физического лица о постановке на учет
5. Подача заявки (документов) на государственную регистрацию (ЮЛ, ИП)
6. Предоставление сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП в форме электронного документа
7. Создай свой бизнес
8. Адрес налоговой инспекции
9. Калькулятор расчета налогов
10. Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства
11. Онлайн запись на прием в налоговый орган
12. Обратиться в ФНС России
13. Узнать о жалобе
14. Решения по жалобам

15. Нормативные и методические материалы ФНС
16. Анкетирование
17. Другое _____

19. Если нет, укажите причину?

1. Не слышал о такой возможности
2. Нет времени
3. Не доверяю электронным средствам связи
4. Не нашел нужную услугу
5. Не умею пользоваться компьютером
6. Другое _____
7. Затрудняюсь ответить

20. Согласны ли Вы с утверждением, что получать государственные услуги в электронном виде удобнее, чем традиционным способом?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

21. Если да, то в чем Вы видите преимущества получения государственных услуг в электронном виде?

1. Возможность подачи заявления на предоставлении услуги в любое удобное время и в любом месте
2. Экономия времени оказания услуги (отсутствие очередей, необходимость лично посещать налоговый орган)
3. Возможность получения полной справочной информации об услуге
4. Возможность получения информации о ходе оказания услуги
5. Процедура подачи документов в электронном виде значительно упрощена
6. Возможность в кратчайшие сроки исправить допущенные ошибки в поданных документах
7. Сокращение сроков оказания услуги
8. Исключение человеческого фактора при «электронном» общении
9. Снижение коррупции
10. Другое _____
11. Затрудняюсь ответить

22. Почему, на Ваш взгляд, некоторые люди не пользуются возможностью получения государственных услуг в электронном виде?

1. Считают сложным процесс регистрации на сайте/портале
2. Считают сложным процесс поиска необходимой информации и заказа услуги
3. Граждане недостаточно информированы о существующих возможностях получения электронных услуг
4. Стереотипы поведения: надежнее лично отдать документы, чем отправлять через Интернет
5. Не доверяют интернет-ресурсам
6. Боятся, так как слышат плохие отзывы о предоставлении электронных услуг
7. Не умеют работать на компьютере
8. Другое _____
9. Затрудняюсь ответить

В заключение просим Вас сообщить некоторые общие сведения о себе.

23. Ваш пол:

1 Мужской 2 Женский

24. Ваш возраст:

1 18 - 29 лет 3 40 – 49 лет 5 Старше 60 лет
2 30 – 39 лет 4 50 – 59 лет

25. Ваше образование:

1 Высшее и незаконченное высшее 3 Среднее, незаконченное среднее
2 Среднее специальное 4 Другое укажите) _____

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Участнику исследования!
(работники ИФНС)

Уважаемый респондент. Настоящее социологическое исследование проводится с целью оценки востребованности электронных государственных услуг для налогоплательщиков, а также выявлению проблем, возникающих при взаимодействии налоговых органов и потребителей услуг. Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, подчеркнуть или обвести номера вариантов, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте.

1. Достаточно ли внимания, на Ваш взгляд, ФНС России уделяет развитию государственных услуг в электронном виде?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

2. Если да, то в чем это проявляется?

1. Разрабатываются новые электронные сервисы
2. Изучается мнение налогоплательщиков о необходимости внедрения новых продуктов
3. Совершенствуются имеющиеся сервисы
4. Изучается передовой опыт зарубежных стран в предоставлении электронных услуг
5. Проводится разъяснительная работа с налогоплательщиками
6. Выпускаются буклеты о преимуществах оказания электронных услуг
7. Другое _____
8. Затрудняюсь ответить

3. Какие изменения за последние несколько лет произошли в сфере предоставления государственных электронных услуг?

1. Увеличилось количество услуг, предоставляемых в электронном виде
2. Увеличилось число пользователей услуг
3. Повысилась доступность оказания услуг
4. Упростилась процедура получения услуг
5. Усложнилась работа налоговых органов
6. Повысилось удобство в получении услуг для налогоплательщиков
7. Ничего не изменилось
8. Другое _____
9. Затрудняюсь ответить

4. Согласны ли Вы с утверждением, что получать государственные услуги в электронном виде удобнее, чем традиционным способом?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Если да, то в чем Вы видите преимущества предоставления государственных услуг в электронном виде?

1. Возможность подачи заявления на предоставлении услуги в любое удобное время и в любом месте
2. Экономия времени оказания услуги (отсутствие очередей, необходимость лично посещать налоговый орган)

3. Возможность получения полной справочной информации об услуге
4. Возможность получения информации о ходе оказания услуги
5. Процедура подачи документов в электронном виде значительно упрощена
6. Возможность в кратчайшие сроки исправить допущенные ошибки в поданных документах
7. Сокращение сроков оказания услуги
8. Исключение человеческого фактора при «электронном» общении
9. Снижение коррупции
10. Другое _____
11. Затрудняюсь ответить

6. Почему, на Ваш взгляд, некоторые люди не пользуются возможностью получения государственных услуг в электронном виде?

1. Считают сложным процесс регистрации на сайте/портале
2. Считают сложным процесс поиска необходимой информации и заказа услуги
3. Граждане недостаточно информированы о существующих возможностях получения электронных услуг
4. Стереотипы поведения: надежнее лично отдать документы, чем отправлять через Интернет
5. Не доверяют интернет-ресурсам
6. Боятся, так как слышат плохие отзывы о предоставлении электронных услуг
7. Не умеют работать на компьютере
8. Другое _____
9. Затрудняюсь ответить

7. Проводится ли налоговым органом работа по информированию граждан о возможностях предоставления услуг в электронном виде?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

8. Если да, то укажите формы такой работы?

1. Размещение информации на сайте
2. Предоставление информации при приеме граждан
3. Разработка и распространение информационных буклетов
4. Размещение информации на информационных стендах налогового органа
5. Проведение дней открытых дверей, семинаров
6. Разработка скрайбингов
7. Реклама в СМИ
8. Другое _____
9. Затрудняюсь ответить

9. Какие проблемы Вы видите в предоставлении государственных услуг в электронном виде на современном этапе?

1. Низкая информационная культура населения
2. Отсутствие должного информирования населения о возможностях получения электронных услуг
3. Недостаточное понимания некоторыми работниками налоговых органов важности электронных услуг
4. Низкая «компьютерная» грамотность работников налоговых органов
5. Необходимость ведения двойного документооборота: и на бумажных носителях, и электронных документов

6. Другое _____
7. Затрудняюсь ответить _____

10.В чем Вы видите решение проблем?

1. Повышение информационной культуры граждан
2. Изменение стереотипов поведения граждан
3. Проведение разъяснительной работы с работниками налоговых органов
4. Повышение квалификации работников налоговых органов
5. Исключение при предоставлении услуг в электронном виде их дублирования на бумажном носителе
6. Другое _____
7. Затрудняюсь ответить

В заключение просим Вас сообщить некоторые общие сведения о себе.

11. Каков Ваш стаж работы в налоговой инспекции?

- | | | | | | |
|---|-------------|---|-----------|---|--------------|
| 1 | Менее 3 лет | 3 | 5-10 лет | 5 | 15-20 лет |
| 2 | 3-5 лет | 4 | 10-15 лет | 6 | Более 20 лет |

12. Ваш возраст:

- | | | | | | |
|---|-------------|---|-------------|---|---------------|
| 1 | 18 - 29 лет | 3 | 40 – 49 лет | 5 | Старше 60 лет |
| 2 | 30 – 39 лет | 4 | 50 – 59 лет | | |

13. Ваш пол:

1. Муж

Благодарим Вас за участие в исследовании!

**Паспорт проекта «Повышение налоговой культуры участников
налоговых правоотношений»**

| | |
|---|--|
| Цель проекта | создание условий для развития культуры информационного взаимодействия участников налоговых правоотношений как составляющей налоговой культуры |
| Задачи проекта | <ul style="list-style-type: none"> – организация информирования граждан о возможностях и преимуществах электронного взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми органами; – проведение семинаров для налогоплательщиков по вопросам получения электронных государственных услуг; – организация обучения слушателей по программе «Эффективное использование электронных сервисов ФНС России»; – формирование налоговой культуры у молодежи; – обеспечение организации повышения квалификации работников налоговой инспекции; – внедрение оценки результативности деятельности сотрудников инспекции в части оказания государственных услуг в электронном виде |
| Способ достижения цели (мероприятия проекта) | <p>I. Мероприятия, направленные на повышение информационной культуры налогоплательщиков.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация информирования граждан о возможностях и преимуществах электронного взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми органами. 2. Проведение семинаров для налогоплательщиков по вопросам получения электронных государственных услуг. 3. Организация обучения слушателей по программе «Эффективное использование электронных сервисов ФНС России». 4. Формирование налоговой культуры у молодежи. <p>II. Мероприятия, направленные на повышение информационной культуры работников налоговой инспекции.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение организации повышения квалификации работников налоговой инспекции. 2. Внедрение оценки результативности деятельности сотрудников отдела работы с налогоплательщиками в части оказания государственных услуг в электронном виде. |
| Результаты проекта | <ul style="list-style-type: none"> – повышение качества предоставляемых государственных услуг в электронном виде; – обеспечение широкого информирования граждан о возможностях, предоставляемых ФНС России в сфере предоставления электронных услуг и работы электронных сервисов; – повышение эффективности деятельности сотрудников налоговой инспекции; – повышение налоговой грамотности граждан при получении государственных услуг; – привлечение молодежи к изучению деятельности ФНС России, включая оказание государственных услуг |
| Общий объем финансирования проекта | 328 тыс. рублей |

**Смета проекта «Повышение налоговой культуры участников
налоговых правоотношений»**

| Статья расходов | Описание | Сумма (тыс. руб.) |
|--|---|---|
| Разработка и реализация информационных буклетов для налогоплательщиков | Включает затраты на типографские услуги | 10 руб. * 500 шт = 5 тыс. руб. |
| Организация работы в операционных залах налоговой инспекции консультантов | Включает в себя следующие затраты: 1) заработную плату консультантов (учитывая, что консультантами будут являться выпускники ВУЗов, то уровень оплаты соотнесем со средней стипендией студентов) 2) покупку планшетов | 5 тыс. руб. * 2 чел-ка * 12 месяцев + 20 тыс. руб.* 2 шт. = 160 тыс.руб. |
| Проведение семинаров для налогоплательщиков | Включает в себя подготовку справочно-методических материалов | 5 тыс. руб.* 4 раза в год = 20 тыс.руб. |
| Организация обучения слушателей по программе «Эффективное использование электронных сервисов ФНС России» | Включает в себя следующие затраты: 1) аренда компьютерного класса 2) оплата труда привлеченных для разработки программы обучения экспертов 3) подготовку раздаточного материала (лекции, презентации, буклеты, методические пособия) | 2 тыс. руб. * 15 занятий + 7 тыс. руб.* 2чел-ка + 10 тыс. руб. = 54 тыс.руб. |
| Проведение занятий со школьниками | Включает в себя следующие затраты: 1) подготовка информационных буклетов (услуги типографии) 2) покупка дипломов, подарков для победителей конкурса и викторины | 10 руб. * 300 шт + 3 тыс.руб* 2 конкурса = 9 тыс. руб. |
| Повышение квалификации сотрудников налоговой инспекции | Включает в себя оплату труда привлекаемых к обучению экспертов | 20 тыс. руб.* 2 чел-ка* 2 раза в год = 80 тыс.руб. |
| Итого: | | 328 тыс. руб |